

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DEL CONSORCIO DE ALIMENTOS “RICO
FORT”, HUÁNUCO 2017**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado de
Administración de Empresas

ELABORADO POR:

Bach. Figueroa Cajas Guillermo Wily

ASESOR:

Lic. Martín Moisés Gonzales Acuña

HUÁNUCO – PERÚ 2017

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme y guiarme en el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no rendirme en los problemas que se me presentan.

A mí adorada madre, quien es la razón de mi existencia por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los recursos necesarios y apoyándome en mis estudios para llegar a ser un profesional como Licenciado en Administración.

AGRADECIMIENTOS

Primero agradezco infinitamente a mi madre por motivarme en seguir adelante con mi trabajo de investigación.

A mi asesor Martín Gonzales y jurados por sus aportes y orientaciones en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Así mismo agradezco a la empresa donde desarrolle mi trabajo de investigación brindándome la información y apoyo cuando lo necesitaba.

Como también a mis amigos y colegas de mí carrera de Administración que me apoyaron en realizar dicho trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

SUMMARY

INTRODUCCIÓN

Pág.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema.....	9
1.2 Formulación del problema.....	11
1.2.1 Problema general.....	11
1.2.2 Problemas específicos.....	11
1.3 Objetivo general.....	12
1.4 Objetivos específicos.....	12
1.5 Justificación de la investigación.....	12
1.6 Limitaciones de la investigación.....	13
1.7 Viabilidad de la investigación.....	13

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	14
2.2 Bases teóricas.....	25
2.3 Definiciones conceptuales.....	56
2.4 Sistema de hipótesis.....	58
2.5 Sistema de variables.....	58
2.5.1 Variable independiente.....	58
2.5.2 Variable dependiente.....	58
2.6 Operacionalización de las variables.....	59

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.....	60
3.1.1 Enfoque	60
3.1.2 Alcance o Nivel.....	60
3.1.3 Diseño.....	61
3.2 Población y Muestra.....	61
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	63
3.3.1 Para la recolección de datos.....	63
3.3.2 Para la presentación de datos.....	64
3.3.3 Para el análisis e interpretación de los datos.....	65

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos.....	66
4.2 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis.....	81

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de los resultados del trabajo de investigación.....	85
--	-----------

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

RESUMEN

El objetivo general de la investigación es: Analizar de qué manera se relaciona el ESTRÉS LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.

Metodología: el tipo de investigación es APLICADA, con un enfoque CUANTITATIVO, de nivel de investigación CORRELACIONAL y con el diseño DESCRIPTIVO CORRELACIONAL. La población del proyecto de investigación viene a ser los 30 trabajadores que laboran en el consorcio de alimentos RICO FORT, y la muestra son los mismos 30 trabajadores, lo cual fueron encuestados para llegar a conseguir el estado de resultados, desarrollados los programas de BAREMO y SPSS con cuadros y gráficos estadísticos con sus respectivas interpretaciones. También se llegó a entrevistar a la persona natural representante de la empresa para la medición de la variable Productividad del consorcio, lo cual se encuentra en el ANEXO 3. En el trabajo de investigación se utiliza las técnicas de instrumentos de recolección de datos que son: la encuesta y la entrevista para desarrollar los resultados de las dos variables de la investigación.

Resultados y conclusiones: Los resultados fueron analizados y se concluye que efectivamente el Estrés Laboral se relaciona con la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT tal como se muestra el grafico N° 7 de la V.I, detalla que el 100% de los trabajadores son afectados de Estrés Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 3 de la V.D mencionando que el 27% de los trabajadores se encuentran con la Productividad de nivel regular.

SUMMARY

The general objective of the research is: To analyze how the LABOR STRESS is related to the PRODUCTIVITY of the workers of the "RICO FORT" food consortium, Huánuco 2017.

Methodology: the type of research is APPLIED, with a QUANTITATIVE approach, of level of research CORRELATIONAL and with the design CORRELATIONAL DESCRIPTION. The population of the research project comes to be the 30 workers who work in the food consortium RICO FORT, and the sample is the same 30 workers, which were surveyed to get the income statement, developed the programs of BAREMO and SPSS with tables and statistical graphs with their respective interpretations. We also interviewed the natural person representing the company to measure the variable Productivity of the consortium, which is found in ANNEX 3. In the research work is used the techniques of data collection instruments are: the survey and the interview to develop the results of the two research variables.

Results and conclusions: The results were analyzed and it is concluded that Labor Stress is indeed related to the Productivity of the workers in the RICO FORT food consortium, as shown in Figure 7 of the VI, states that 100% of the workers are affected by Regular Work Stress, which is reflected by the result of the graph 3 of the VD mentioning that 27% of workers are with regular level Productivity.

INTRODUCCIÓN

El estrés constituye uno de los problemas más frecuentes y peligrosos en el medio laboral por las consecuencias que genera tanto a nivel organizacional como en la salud de los trabajadores, pues deteriora la salud física y emocional, provocando serios conflictos en el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa donde laboran.

Hoy en día el estado de estrés influye en la mayoría de los trabajadores de las empresas a nivel mundial, surge de manera casi constante porque siempre se generan problemas de trabajo a diario y debemos disminuirlos para salir satisfechos, ya sea los que trabajan en una industria u oficina.

Por ello la formulación del problema de investigación es: ¿De qué manera se relaciona el ESTRÉS LABORAL en la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017?

Con respecto a la estructura del proyecto de tesis, contiene en el capítulo I con el problema de investigación general y específicos, la descripción del problema y las informaciones que nos permitan estudiar las dos variables. En el capítulo II hablamos de los antecedentes locales, nacionales e internacionales para buscar información y darnos soluciones de este problema. En el capítulo III se menciona la metodología de la investigación como tipo de investigación, enfoque de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra y las técnicas de instrumentos de recolección de datos. En el capítulo IV se demuestra el estado de resultados del cuestionario de encuesta a través de procesamiento de datos elaborados en el programa de SPSS, con la contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis para comprobar si las variables y dimensiones son correlacionales. En el capítulo V mencionamos la discusión de resultados presentando la contrastación de los resultados de trabajo de campo. Y la parte final de la investigación explica las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos respectivos utilizados para el proyecto de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

En este proyecto de investigación se requiere investigar cómo se relaciona el estado de Estrés Laboral en los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, sobre el nivel de Productividad que se desarrolla a diario.

El consorcio de alimentos “RICO FORT” E.I.R.L, es una empresa dedicada al almacenamiento, fraccionamiento, control de calidad, y distribución de alimentos de primera necesidad para el desayuno escolar de los alumnos de las instituciones educativas de nivel inicial, primaria y secundaria de los distritos y provincias de la región de Huánuco como son: Molino, Umari, Chaglla, Huacrachuco, Mariano Dámaso Beraún, Cholón y José Crespo y Castillo pertenecientes a QALI WARMA (Programa Nacional de Alimentación escolar). En otras palabras, al consorcio se lo menciona como un proveedor que distribuye alimentos para las instituciones educativas de QALI WARMA.

La empresa está constituida por el gerente general el Sr. Francisco Trejo Rojas y la persona natural con negocio Sra. Hermelinda Anticona Gonzales, ambos están a cargo de todas las funciones administrativas convencionales como organizar las etapas de adquisición y provisión. Planificación para atender el requerimiento del programa en las provincias antes mencionadas, dirección y control de todas sus actividades operativas, además cuentan con un equipo de trabajo de 30 colaboradores con buenas condiciones de trabajo, con manejo de valores, comunicación constante y más que todo con la mente en cumplir con los objetivos propuestos de la empresa.

En esta empresa sucede que en los últimos meses de trabajo, los trabajadores no demuestran su buen nivel de productividad que llevaban anteriormente, debido a que se les presentan el estado de estrés a cada uno de ellos durante su día laboral, las razones por las cuales son el

CANSANCIO LABORAL en las que se encuentran el cansancio físico debido a un agotamiento del cuerpo y el cansancio mental por falta de sueño, la falta de emociones, no saber dónde dejan las cosas, falta de apetito y entre otras cosas que puede percatarse. El cansancio físico sucede después de repetidas y prolongadas sesiones de trabajo físico. Por la práctica intensa o exagerada de ejercicio físico, por no descansar el tiempo suficiente para que el organismo se repare y se nutra de energía (al menos 7 a 8 horas al día). El cansancio mental y emocional hace referencia a un agotamiento mental que va relacionado con los síntomas prolongados de estrés, ansiedad o depresión. Todos podemos sentir este cansancio emocional extremo de vez en cuando, aunque algunas personas tienen tendencia a experimentarlo más a menudo, pues son más sensibles o más empáticas. Quien padece fatiga emocional siente que ha agotado todos sus recursos emocionales y no le queda nada más para dar a los demás. Esto es un motivo por el cual es generado el estrés laboral en la empresa y que se requiera investigar.

Otra de las razones que genera estrés en los trabajadores es la SOBRECARGA LABORAL, debido al incremento de trabajo que ocurre en la empresa, teniendo horas extras de trabajo, el elevado nivel de responsabilidad, sabiendo que por un mínimo error que se les presentan puedan generar graves problemas y de este modo sentirte estresado durante el día, y además el que me dirá mi jefe. La sobrecarga laboral en la empresa también llega a ser estresante debido al trabajo repetitivo que hacen a diario como una rutina o monótona.

El ACOSO LABORAL, es otro de las consecuencias que genera estrés laboral en la empresa debido a la falta de motivación para trabajar en equipo, el acoso por medio de insultos, las discusiones laborales, el miedo, el desánimo en el puesto de trabajo, las molestias contra su persona, la baja autoestima y aislamiento de tus compañeros. Este estado estresante del trabajador es muy reiterativo en la organización porque existe conducta discriminatoria contra un trabajador que daña su dignidad y crea un entorno de trabajo hostil, humillante, ofensivo e intimidatorio.

Por lo tanto, El CANSANCIO LABORAL, LA SOBRECARGA LABORAL y EL ACOSO LABORAL son las razones principales por las cuales generan Estrés Laboral a los trabajadores y lleva a cabo a la falta de Productividad existente. Sin embargo, para medir la Productividad en la empresa se llevará a cabo en las siguientes áreas de la organización que son:

- Área administrativa: se mide por la cantidad de actas de colegios realizadas por los trabajadores.
- Área de fraccionamiento: se mide la cantidad de toneladas fraccionadas de productos alimenticios para los colegios realizadas por los trabajadores.

En conclusión, estos son los motivos por las cuales se realiza la investigación y saber cómo se relacionan la variable independiente y dependiente respectivamente en el consorcio de alimentos “RICO FORT”.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

PG. ¿De qué manera se relaciona el ESTRÉS LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017?

1.2.2 Problemas específicos

PE1. ¿De qué manera se relaciona el CANSANCIO LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017?

PE2. ¿De qué manera se relaciona la SOBRECARGA LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017?

PE3. ¿De qué manera se relaciona el ACOSO LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017?

1.3 Objetivo General

OG. Analizar de qué manera se relaciona el ESTRÉS LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.

1.4 Objetivos específicos

OE1. Describir de qué manera se relaciona el CANSANCIO LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.

OE2. Identificar de qué manera se relaciona la SOBRECARGA LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.

OE3. Analizar de qué manera se relaciona el ACOSO LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación practica

Es práctico porque justifica los resultados del estudio, permitirán proporcionar información actualizada sobre los estresores laborales en los profesionales de Administración, con la finalidad de proponer y establecer estrategias de intervención y afrontamiento hacía el estrés en la población en estudio.

1.5.2 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación tiene los soportes bibliográficos suficientes para poder realizar dicha investigación. Además, existen antecedentes respecto al tema de estudio, los cuales serán necesarios e importantes.

1.6 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se pueden presentarse en el transcurso del proyecto de investigación son los siguientes:

- Las carencias de recursos
- Algunos imprevistos que pueden dañar o interrumpir mi proceso de investigación.

1.7 Viabilidad de la investigación

El trabajo es viable debido a que el problema de investigación es fácil de encontrar y de desarrollar diversos temas que nos ayuda a poder trabajar bien en una empresa y poder corregir errores que se presenten día a día y más que todo cuando se relaciona con el estrés laboral.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

- **Oramas Viera Arlene (2013)**, en el trabajo de investigación titulado “ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA”, por el INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LOS TRABAJADORES, La Habana, Cuba, contiene las siguientes conclusiones:
 - ✓ Los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo.
 - ✓ El grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, fundamentada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo.
 - ✓ El síndrome de burnout está presente en una frecuencia elevada, 67.5%, predominando docentes con valores no deseables de agotamiento emocional, y relativamente deseables de despersonalización y realización personal.
 - ✓ Las relaciones diferentes de las variables temporales con el estrés laboral y con el burnout no permite considerar de forma lineal y aislada el impacto del tiempo mediado por la participación de variables internas, lo que se expresa en la diferencia cuantitativa entre sexos con respecto al estrés laboral y cualitativa para el burnout, confirmándose, además, el origen organizacional de ambos procesos y la necesidad de abordarlos contextualmente, por provincias y escuelas.
 - ✓ La relación expresada en la tríada del desgaste, es congruente con la comprensión del burnout como un proceso que se integra al del estrés laboral como resultado de un ciclo de

pérdida de recursos, dado por la existencia de condiciones de trabajo que imponen al docente demandas superiores a los recursos que posee para afrontarlas.

- **Sánchez Florencia Cecilia (2001)**, en el trabajo de investigación titulado “ESTRÉS LABORAL, SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN LOS TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA”, por la UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA, Rosario, Argentina, contiene las siguientes conclusiones:

La presente investigación se ha desarrollado dentro del marco teórico de la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial de los eventos. En este sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos. Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

En base a tales consideraciones, el objetivo general del presente estudio estuvo orientado a identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico de trabajadores de una industria de la ciudad de San Lorenzo.

Los resultados obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación. Este trabajo se propone como primer objetivo específico identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias,

debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. Como dice Martínez Selva (2004), el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas, que aquí podemos señalar como relevante y relacionada a la nuestra muestra, la distribución temporal del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos.

En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente 85 constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional.

Según el entorno INTERNACIONAL, el estrés laboral registró un fuerte incremento a nivel mundial en los últimos dos años, al punto que muchas aseguradoras la califican como “la epidemia del siglo XXI”.

Según un informe difundido por la firma Regus, el 58% de las empresas a nivel mundial verificaron un incremento importante en los casos de trabajadores con estrés laboral.

El trabajo también destaca que la declaración de esta enfermedad de tipo psicosomático se da en aquellas personas acosadas por el “énfasis en la rentabilidad”.

“La amenaza constante de perder el empleo, la carga excesiva de trabajo, un ritmo de trabajo elevado, realización de tareas monótonas,

falta de autonomía y falta de apoyo de los compañeros, son algunos de los factores que generan estrés en los trabajadores”, asegura la firma dedicada a la provisión de soluciones informáticas para el ambiente laboral.

Según el informe, 64% de los empleados en Pymes reportaron mayores niveles de estrés, contra 60% de la gente que trabaja en empresas multinacionales.

De acuerdo a las estadísticas en materias de estrés laboral, los países europeos son seriamente afectados por las diversas presiones laborales que sufren en sus empleados, llegándose a la mera conclusión de que la actividad laboral es el disparador generador del estrés laboral.

CUADRO N° 01

ESTRÉS LABORAL EN LOS PAISES EUROPEOS	
PAÍS	PORCENTAJE DE ESTRÉS LABORAL
ALEMANIA	28%
BÉLGICA	23%
DINAMARCA	22%
ESPAÑA	19%
GRAN BRETAÑA	20%
HOLANDA	16%
ITALIA	26%
NORUEGA	31%
RUSIA	24%
SUECIA	31%
SIIZA	68%

Fuente: Elaboración propia de la autora en base a los datos suministrados por la OMS (Organización Mundial de la Salud) año 2005.

En el presente cuadro observamos que las cifras más altas de trabajadores que sufren estrés laboral son Suiza con 68% seguido de Noruega y Suecia con un 31%, seguido de Alemania con un 28%, manteniendo a Holanda con el menor porcentaje de estrés laboral en trabajadores.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) estima que, a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados por dicha enfermedad. **Álvarez Caches (2009):** Refiere que el estrés laboral representa un índice de la disociación que existe entre lo que las personas son y lo que tienen que hacer. Representa un desgaste en sus valores, su dignidad y su espíritu.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) define al estrés laboral como una enfermedad que constituye un peligro para las economías en desarrollo (disminución de la productividad) y bajo rendimiento del trabajador.

No olvidarnos que el término estrés, partió de un concepto físico haciendo referencias a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales. Selye no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular.

En este trabajo de investigación se necesitará toda la información necesaria para poder investigar bien y cumplir con el objetivo general.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

- **Gómez Limaymanta Cesar Aurelio, Incio Pasache Oscar William y O'Donnell Velásquez Gonzalo (2011)**, en el trabajo de investigación titulado “NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL EN BANCA COMERCIAL: UNCASO EN ESTUDIO”, por la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, contiene las siguientes conclusiones:

En el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguidos por los funcionarios, y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios.

En relación a la edad del empleado, también existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los rangos de edad. A mayor rango de edad, mayor es el nivel de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los rangos de edad son analizados desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre el rango de edad 40-49 años tiene mayor nivel de satisfacción laboral, seguido por el rango de edad 30- 30 años, y debajo de ellos, el rango de edad 20-29 años.

- **Taipe Peña, Natalia Sara (2014)**, en el trabajo de investigación titulado “NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE

NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL 2013”, por la UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, contiene las siguientes conclusiones:

- El relación al nivel de estrés de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP, la mayoría tiene un nivel de estrés de medio a alto, referido sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por la mañanas y tener que afrontar otro día en el trabajo , a veces no tener facilidad para crear una atmósfera relajada los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo les esté endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

- Acerca del nivel del estrés laboral según dimensiones la mayoría de profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP en la dimensión agotamiento emocional tienen un nivel de estrés medio, referido a que se sienten emocionalmente agotados y se encuentran cansados cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentar otro día de trabajo; en la dimensión despersonalización la mayoría tienen un nivel de estrés medio que está dado por que les preocupa que su trabajo les esté endureciendo emocionalmente y siente que los familiares de los pacientes le culpan de algunos de sus problemas; y en la dimensión realización personal la mayoría tiene un nivel de estrés medio 88 referido a que por lo general pueden entender con facilidad lo que piensan los pacientes, y tienen cierta facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes.

- Acerca del nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja referida a que la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial , es buena la disposición de los jefes cuando le piden una consulta sobre su trabajo, el trabajo les hace sentir realizado , su jefe

inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo, sin embargo la remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizan ,no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sienten que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus expectativas económicas

- Respecto a las dimensiones de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo personal la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems referidos a que su trabajo le hace sentir realizado y disfrutan en cada labor que realizan en su trabajo ; en la dimensión desempeño de tareas la mayoría presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a que les gusta el trabajo que realizan y las tareas que realizan no las perciben como algo sin importancia; en la dimensión relación con la autoridad la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems la relación que tienen con sus superiores es cordial y es buena la disposición de su jefe inmediato cuando le piden alguna consulta sobre su trabajo; en la dimensión relaciones sociales, la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems referidos a que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para 89 desempeñar sus funciones y la solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo; en la dimensión condiciones físicas, ambientales y/o materiales, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a que existen ciertas comodidades materiales e inmuebles para un buen desempeño en sus labores diarias, la distribución física del ambiente en algunos casos facilita la realización de sus actividades laborales, el ambiente donde laboran es confortable; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media en los ítems referidos a felizmente su trabajo me permite cubrir mis expectativas, la remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizan; en la dimensión políticas administrativas, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a la sensación que tienen de su trabajo es que lo

están explotando y siente que recibo maltrato por parte de la institución.

- **Alva Zapata, José Luis y Juárez Morales, Junior Alexander (2014)**, en el trabajo de investigación titulado “RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CHIMU AGROPECUARIA S.A DEL DISTRITO DE TRUJILLO-2014”, por la UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, contiene las siguientes conclusiones:

1. La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

2. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

3. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

4. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

El 16 de Diciembre del 2009, según el Consultor en Género y Masculinidades llamado León Huarancca Quichca publicó en su página oficial que: **“El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento”** con un total de cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú.

Además menciona que de acuerdo al estudio realizado por Trabajando.com, el 32% de los trabajadores dijo que ha aprendido a combatir el estrés con actividades recreativas o deportivas fuera del horario de oficina. Mientras que el 18% aprendió a dividir su tiempo y las tareas en el trabajo, un 14% ahora descansa cada cierto intervalo para no agotarse, y un 8% mueve constantemente brazos, piernas y manos mientras trabaja para no agotarse físicamente.

Sin embargo, aún hay un 29% de trabajadores que no sabe qué hacer ante esta situación, lo que se empeora cuando las empresas donde trabajan no advierten que la prevención del estrés es finalmente un beneficio para su compañía, añade el estudio.

Esto se evidencia cuando, a la pregunta “¿tu empresa toma medidas para evitar o disminuir el estrés en sus trabajadores?”, el 89% de los trabajadores responde que no, y que las medidas han debido surgir de ellos mismos. Solo un 11% de los trabajadores encuestados tiene un programa para ello en la organización donde trabajan. Al ser consultados por la efectividad de los programas de prevención del estrés en las empresas, el 91% dijo que cree que son totalmente efectivos en su caso. Fuente Perú21.

Por otro lado, en la página oficial de LA REPUBLICA en la edición impresa en Arequipa el 25 de abril del 2014, el estrés laboral en el Perú consta del 70% de los trabajadores de las empresas privadas y estatales que son afectados con esta enfermedad, pero pocas firmas adoptan una solución al respecto.

También en el año 2016, salió en la noticia a nivel nacional que casi el 60% de peruanos sufre ESTRÉS, según La última encuesta del

Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, arroja que el 58% de los peruanos sufre de estrés. Esto quiere decir que seis de cada diez peruanos se sienten estresados en su vida cotidiana. El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). Publicado en la página oficial LA REPÚBLICA en la edición impresa del 24 de Julio del 2016. **Benjamín (2009)**: Refiere que el estrés laboral es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo.

2.1.3 Antecedentes Locales

- **López García, Ivette Evelin (2016)**, en el trabajo de investigación titulado “ESTRESORES LABORALES EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO – HUÁNUCO 2016”, por la UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, contiene las siguientes conclusiones:

El 65,9% de los profesionales de Enfermería en estudio consideraron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano; siendo este resultado estadísticamente predominante ($X^2 = 10,145$ y $p = 0,000$).

Asimismo, el 57,3% de los profesionales de Enfermería en estudio señalaron que el ambiente psicológico constituye un estresor laboral moderado en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano; siendo este resultado estadísticamente predominante ($X^2 = 8,144$ y $p = 0,015$).

Y por último, el 51,2% de los profesionales de Enfermería en estudio señalaron que el ambiente social constituye un estresor laboral moderado en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano; siendo este resultado estadísticamente predominante ($X^2 = 9,125$ y $p = 0,023$).

Otro antecedente del estrés laboral en Huánuco sucedió en el año 2013, Cárdenas, estudiante de enfermería, desarrollo un estudio titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano” – Huánuco 2013”. Cuyo objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral en el profesional de enfermería que en el área de medicina. Se trabajó con una muestra representada por 10 profesionales d enfermería. Se recolecto información utilizando un cuestionario con 10 preguntas de selección mixta validado por juicio de expertos. El resultado que se obtuvo fue que la dimensión ansiedad al igual que la dimensión cansancio y decaimiento respectivamente, influyen de forma significativa en el desempeño laboral del profesional de enfermería.

Lo cual este estudio mencionado me ayuda a poder hacer mis instrumentos de recolección de datos para mi trabajo de investigación. **Lázaro (2017):** Refiere que el estrés laboral es la pérdida de rendimiento físico y mental, por la cual la concentración declina dentro del trabajo.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Estrés Laboral

La mayoría de autores define el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés. Un ejemplo clásico de estrés laboral sería el síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, que suele darse en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención al público. Este tipo de puestos, en muchas ocasiones van

acompañados de una sobrecarga laboral (por ejemplo, por una exposición continua a reclamaciones o quejas de clientes), lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado. Finalmente, el trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable. Según **Selye (1976)**: definido al estrés laboral como “aquella respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, sea cual sea física, psicológica, o emocional, sin importar si ésta es buena o mala en el trabajo”.

El estrés es la respuesta involuntaria y natural de nuestro cuerpo ante los entornos que nos resultan amenazadores o retadores, necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde en una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinados acontecimientos frecuentes en ciertos modos de vida, desatando problemas graves de salud. Hoy en día se reconoce que el estrés es un gran riesgo para el trabajador como para la empresa misma. En general tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad entendemos que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y nuestras respuestas cognitivas, emocionales y físicas. La palabra estrés hoy en día se utiliza para calificar todos los hechos ocurridos en nuestra vida cotidiana. Cuando la respuesta de estrés se extiende o acrecienta en el tiempo, nuestra salud, nuestro desempeño académico o profesional, e incluso nuestras relaciones personales o de pareja se pueden ver perturbadas.

La mejor manera de prevenir y hacer frente al estrés es reconocer cuando aumentan nuestros niveles de tensión y ante qué estímulos o situaciones.

Cuando la demanda del ambiente laboral, social, es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativa, de movilización de recursos, que implican aceleración fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de

reacciones emocionales de las cuales las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

El estrés puede afectar a todos en cualquier momento y a cualquier edad. Los síntomas del estrés son elementos cotidianos que por separado no son hacen demasiado daño, pero que juntas pueden ser perjudiciales. También hay que tomar en cuenta que muchas de las veces los trabajadores más que estresados por el trabajo están, se encuentran estresados por el entorno del hogar. Lo bueno del estrés es que favorece la percepción de las situaciones que se presentan, prepara al organismo para enfrentarse ante situaciones nuevas, posibilita actuar de manera más rápida y vigorosa, motivando a las personas a ser más productivas, es un mecanismo necesario para la supervivencia y permite adaptación del organismo al medio. **Martínez Selva (2004):** menciona que uno de las fuentes del estrés laboral es: “La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad”.

A) Estrés en el trabajo

Estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida

de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo. También es útil la realización de determinados ejercicios para eliminar la tensión y la escucha de música anti estrés.

En realidad, el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa que prepara nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, que presentan un nivel de exigencia superior o que se perciben como una amenaza. El problema se da cuando esta respuesta natural del organismo se activa en exceso, lo que puede dar lugar a problemas de salud en el medio y largo plazo, y determinados entornos, como el laboral, pueden ser propicios para ello. No obstante, es conveniente señalar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o con la misma intensidad. **Slipack (1996)** afirma que:

Existen dos tipos de estrés laboral: El estrés episódico, es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, y el estrés crónico, es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá (p. 1)

B) Causas del estrés laboral

A continuación, mostramos una lista con algunas de las causas o factores estresantes más comunes:

- **El volumen y ritmo del trabajo**

En ocasiones los empleados se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo debido a una mala planificación por parte de los gestores. Los plazos ajustados y la obligación de terminar tareas contrarreloj elevan los niveles de cortisol en el trabajador

(hormona causante del estrés), lo que puede aumentar su ansiedad, volviéndolo irritable y disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas.

- **Tareas aburridas o monótonas**

El miedo a perder el puesto de trabajo es otra de las causas de estrés laboral. Este temor puede hacer que el empleado se encuentre en un continuo estado de estrés. Además, en muchas ocasiones, esta situación se combina con una inadecuada remuneración, por lo que, al miedo a ser despedido o sustituido, se une el estrés económico causado por unos ingresos muy ajustados, con los que difícilmente puede hacer frente a los gastos del hogar.

- **Elevado nivel de responsabilidad**

La posibilidad de que un pequeño error tenga graves consecuencias es otra de las causas de estrés laboral. Un controlador de tráfico aéreo o un cirujano en plena operación son buenos ejemplos que ilustran este detonante. El trabajador se ve obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo, donde las más breves distracciones pueden tener consecuencias fatales.

- **Exposición a tareas insalubres o peligrosas**

Otra de las causas es la continua exposición a tareas peligrosas para la salud o la integridad física del empleado. Estar expuesto a este tipo de situaciones obliga a nuestro organismo a estar continuamente en estado de alerta, con elevados niveles de cortisol en sangre, lo que en el medio y largo plazo resulta perjudicial para la salud (Vea síntomas y consecuencias del estrés laboral).

- **Falta de apoyo**

En ocasiones, el estrés laboral puede estar causado por la falta de apoyo que el empleado recibe tanto por parte de sus subordinados, como de sus superiores e incluso de sus propios compañeros. En esta categoría encontraríamos a un empleado que recibe escasas o casi nulas directrices sobre una determinada

tarea que le han encargado realizar. A un jefe de equipo que intenta coordinar a sus subordinados para realizar una determinada tarea y no obtiene el apoyo o la implicación necesaria por su parte. O a un empleado que solicita apoyo por parte de sus compañeros para resolver algún tipo de duda y obtiene una negativa por respuesta. Este tipo de situaciones pueden causar gran cantidad de estrés, ya que el sujeto además de sentirse frustrado e impotente, se siente despreciado por su entorno.

- **Acoso por parte de sus compañeros o superiores**

Si en el punto anterior el trabajador se veía privado del apoyo necesario para realizar satisfactoriamente sus tareas, en este caso se va más allá y no sólo se ve privado de apoyo, sino que además es objeto de burlas, insultos, intimidaciones, amenazas e incluso violencia física (lo que se conoce como "mobbing" o acoso laboral). Se trata de uno de los casos más graves de estrés laboral en los que en muchos casos los empleados requieren de atención psicológica.

- **Utilización inadecuada de las posiciones del poder**

Una mala gestión de la capacidad de mando por parte de aquellos que ostentan las posiciones de poder en el reparto de tareas y la toma de decisiones puede ser otra de las causas del estrés laboral.

El modo en que un superior se relaciona con sus subordinados es una de las claves de la productividad y la competitividad. Pese a ello, aún hoy en día, continúa habiendo individuos que prefieren dar órdenes a gritos o tratar a sus empleados como esclavos, en lugar de poner en marcha otros tipos de liderazgo más productivos.

- **Falta de reconocimiento**

La carencia de estímulos positivos hacia el trabajador cuando obtiene un logro beneficioso para la empresa, puede encontrarse entre las causas que producen estrés laboral. Este tipo de estímulos no necesariamente tiene por qué ser en forma de gratificación económica, en muchas ocasiones una simple

felicitación por parte del jefe, por los resultados obtenidos, puede hacer al empleado sentirse valorado y aumentar su motivación en lugar de hacerle sentir que su trabajo se desprecia o no se tiene en cuenta. Dentro de este punto se encontrarían también aquellos casos en los que la posibilidad de promoción laboral es escasa o nula.

- **Condiciones ambientales del lugar de trabajo**

Otra de las causas de estrés laboral puede ser una inadecuada gestión de los recursos básicos que el trabajador necesita para sentirse cómodo en su puesto de trabajo, como pueden ser la temperatura, la luz o en ocasiones, el silencio, que puede estar contaminado con ruidos desagradables, que impiden al empleado concentrarse adecuadamente cuando lo necesita.

- **La combinación de cualquiera de los factores anteriores**

En general las causas del estrés laboral no se limitan a un único factor, sino que es resultado de la combinación de varios de ellos, lo que agrava el problema. Por otra parte, no todas las personas reaccionan de igual modo ante los estímulos que generan estrés, por lo que situaciones que pudieran generar grandes niveles de estrés en una persona, podrían causar niveles de estrés muy reducidos en otra o incluso casi nulos. Por todo ello es importante valorar la situación y analizar cuáles son las causas del estrés laboral antes de tomar medidas. **Doval (2004)** Menciona que los efectos negativos del estrés en el trabajador son: Aumento de la tasa cardiaca, tensión muscular y dificultad para respirar.

C) Síntomas del estrés laboral

A mediano plazo, el estado de estrés sostenido desgasta las reservas del organismo y puede producir diversas patologías. Si el estrés persiste durante meses o años produce enfermedades de carácter más permanente, de mayor importancia y gravedad. El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. Las señales más frecuentes del estrés del tipo emocional son:

ansiedad es un trastorno del futuro por así decirlo ya que nos dificulta de aquí y el ahora. Desde un estado de ansiedad inventamos un futuro si salidas ni posibilidades. También está la irritabilidad la persona que se siente irritada, impaciente, puede tener estallidos violentos que le cuesta controlar, o responder mal a sus compañeros de trabajo con críticas e intolerancia, también está la fluctuación del ánimo que en términos médicos es el trastorno bipolar y la confusión o turbación.

También están los síntomas derivados de los pensamientos que es cuando la persona es demasiado excesiva en su autocrítica, tiene dificultad para concentrarse y tomar decisiones, constantemente olvida las actividades que tiene que realizar, se preocupa demasiado por el futuro, tienen pensamientos repetitivos, y un gran temor al fracaso. Están también los síntomas de tipo conductual como son la tartamudez u otras dificultades del habla, llantos, reacciones impulsivas, risa nerviosa, trato brusco a los demás, rechinar los dientes o apretar la mandíbula, aumento del consumo del tabaco, alcohol y otras drogas y aumento o disminución del apetito. Otro de los síntomas del estrés laboral son los cambios físicos como son los músculos contraídos, manos frías o sudorosas, dolor de cabeza constantes, problemas de espalda o cuello, perturbación del sueño, malestar estomacal, gripes e infecciones, fatiga, respiración agitado palpitaciones, temblores, boca seca. Si el estrés es muy intenso y se prolonga por mucho tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva, problemas de salud hasta la muerte.

Los síntomas del estrés laboral pueden ser divididos en dos grandes grupos; por un lado, aquellos síntomas asociados a reacciones emocionales, y por otro, aquellos asociados a reacciones físicas. Estos síntomas pueden estar causados por diversos factores de los que ya hemos hablado.

- **SÍNTOMAS A NIVEL EMOCIONAL:** El estrés laboral puede alterar de modo significativo nuestra reacción emocional ante el

entorno, modificando nuestro estado de ánimo y alterando nuestro comportamiento. Algunas de estas reacciones, como el mal humor o la irritabilidad, son fácilmente perceptibles por las personas de nuestro entorno; mientras que otras, como en el caso de la depresión, son más difíciles de percibir por los demás, ya que en ocasiones el individuo tiende a fingir un estado emocional saludable, bien sea por miedo a ser rechazado o por no querer generar preocupaciones en los demás.

El estrés laboral puede originar uno o varios de los siguientes síntomas emocionales:

- ✓ Ansiedad
- ✓ Mal Humor
- ✓ Irritabilidad
- ✓ Miedo o temor
- ✓ Inseguridad
- ✓ Dificultades para concentrarse
- ✓ Dificultad para tomar decisiones
- ✓ Bajo estado de ánimo
- ✓ Depresión

- **SÍNTOMAS A NIVEL FÍSICO:** El estrés laboral también puede originar una serie de reacciones en nuestro cuerpo alterando nuestro sistema motor, digestivo, respiratorio o cardiovascular. Entre los síntomas físicos más frecuentes podemos encontrar los siguientes:

- ✓ Problemas intestinales y/o estomacales
- ✓ Sudoración excesiva
- ✓ Hiperventilación
- ✓ Dolor de cabeza
- ✓ Mareos y náuseas
- ✓ Temblores
- ✓ Taquicardia
- ✓ Tensión muscular y contracturas

- ✓ Hipo salivación (Sequedad de la boca)

No es poco frecuente que además de una combinación de los síntomas vistos anteriormente, el empleado, incapaz de manejar el estrés laboral, sufra de insomnio. Esta dificultad para conciliar el sueño, acompañada generalmente por un incesante ir y venir de pensamientos negativos, preocupaciones y temores, no hace sino agravar el problema, pues la función reparadora que el sueño tiene sobre nuestro cerebro, se realiza de modo deficiente haciendo que el sujeto se levante cansado y malhumorado.

No conviene tomarse a la ligera ninguno de los síntomas expuestos anteriormente, pues lo que en un principio pueda parecer algo sin importancia, si se prolonga en el tiempo puede terminar teniendo consecuencias más graves. Si presenta alguno de los síntomas mencionados, le recomendamos tomar medidas cuanto antes y si es necesario, consultar con un profesional.

D) Los costos del estrés en las organizaciones

Para las organizaciones el efecto del estrés laboral parte de los costos del aumento del ausentismo, renunciaciones, desempeño bajo, aumento de prácticas inseguras en el trabajo y aumento en la frecuencia de accidentes, además de los costos por insatisfacciones con el cliente, reemplazo de los trabajadores, entrenamiento y de más. **Houtman (2007)** menciona que:

El estrés laboral puede definirse como un patrón de reacciones [fisiológicas, emocionales, cognitivas y comportamentales], que ocurren cuando al trabajador se le presentan demandas en el trabajo que no conectan con su conocimiento, habilidades o competencias y además reta su capacidad para afrontar esa situación. **(p. 13)**

Como lo afirma la Organización Mundial de la Salud (2007), para entender el estrés laboral se debe tener en cuenta que existen diferencias culturales y características individuales que interactúan con los factores de riesgo en el trabajo y determinan cómo una

persona va a reaccionar ante su trabajo y cómo va a entender la tarea, misión, valores y demás características de una organización para sentirse en buenas condiciones laborales, motivada, identificada, entre otros.

Todas estas condiciones pueden alterar el balance esperado por el trabajador entre las condiciones laborales, los recursos y capacidades para hacer frente a esas condiciones, además de la calidad de vida personal.

Las consecuencias del estrés laboral para la organización son rotación de personal, baja productividad, baja orientación al logro por parte del trabajador, no logro de los objetivos organizacionales planteados, y costos económicos a nivel empresarial por los temas relacionados con la salud de los empleados y, finalmente los costos de realizar intervenciones para prevenir y manejar los temas relacionados con el estrés laboral.

Estas consecuencias pueden variar según la cultura organizacional desde qué acciones toma la organización para balancear los posibles estresores con beneficios para el trabajador desde el sistema de bienestar de la organización, como flexibilidad horaria, permisos para tiempos familiares importantes, programas de salud laboral gratis, entre otros.

E) Las profesiones más estresantes

Jornadas laborales eternas, tareas sin terminar que se llevan a casa, fines de semana que se usan para adelantar lo que de lunes a viernes no se pudo efectuar, demandas permanentes que llegan por todos lados, días que se extienden a meses lejos del hogar, ambientes que ponen en riesgo la salud física y mental. La relación que liga al estrés con el trabajo tiene en su origen múltiples circunstancias, que se incrementarán o disminuirán de acuerdo al oficio que se desarrolle.

Cada profesión tiene diferentes niveles de condicionantes que impactarán en la salud en distintos grados. Para conocer cuáles son

los que requieren de una mayor exigencia, tanto física como emocional, el sitio laboral CareerCast confeccionó un ranking en el que midió 200 puestos de trabajo de Estados Unidos, asignándole un puntaje a cada uno según la tensión. A continuación, las diez profesiones más estresantes:

1) Militares: Ser soldado del ejército es una carrera con un alto riesgo de daños físicos que puede incluir una gran cantidad de viajes, tienen plazos estrictos, deben cumplir con misiones peligrosas.

2) Bomberos: Apagar incendios destructivos, lidiar con situaciones de peligro constantemente y estar a disposición para salvar vidas en distintos siniestros es otro de los trabajos más agotadores del mundo que le ubica como segundo lugar.

3) Piloto: Los pilotos tienen en sus manos la seguridad y la vida de cientos de pasajeros, algo para lo que si bien están preparados es un factor de presión. También deben adaptar la rutina diaria a los diferentes horarios de los vuelos y las ciudades que visitan.

4) Policía: Ser oficial de policía es la cuarta más estresante. Tratar con criminales y tener que estar al servicio para solucionar cualquier inconveniente forman parte de las tareas habituales.

5) Organizador de eventos: Para planificar una fiesta que sea de ensueño se debe considerar hasta el más mínimo detalle con tal de no alterar los ánimos de los clientes. Aunque se prevé un crecimiento de 10 por ciento para 2027, esta labor completa el top 5 entre las más estresantes.

6) Periodista: Por las presiones por deber cumplir con las entrevistas, la hora límite de publicación, por el temor a las demandas o la posibilidad de despidos, trabajar en los medios se sitúa en el sexto puesto de la lista.

7) Ejecutivo corporativo: La acertada toma de decisiones que guíe el futuro de la empresa puede derivar en un elevado grado de tensión. Sin embargo, la tarea trae sus beneficios, ya que gozan de las más altas remuneraciones.

8) Relacionista público: En algunos aspectos con similitudes con el periodismo, por trabajar en el ojo público y con plazos. Cara visible de una institución, sus servicios suelen ser requeridos para manejar alguna crisis.

9) Taxista: Tener que desenvolverse con el tráfico, lidiar con las dificultades que puede presentar el clima como personas ebrias, delincuentes, asaltos, marchas, salario bajo, jornada larga es sin duda un trabajo muy agotador.

10) Conductor de televisión: En el último lugar del top ten están los presentadores de noticias, quienes deben pararse frente a una cámara y exponerse al público.

F) Los 10 consejos más importantes para manejar el estrés laboral

1. Conózcase a sí mismo.

Aprenda a reconocer sus reacciones frente al estrés y véalas como un aviso.

2. Investigue las causas.

Precise las causas inmediatas de su estrés. ¿Trabajo, familia, dinero? Puede que se esté exigiendo demasiado.

3. Aprenda a relativizar.

Tal vez se estrese por cosas que pronto se olvidan. No se deje acelerar por pequeñas preocupaciones. Sólo son preocupaciones, no catástrofes.

4. No formule casos hipotéticos.

No se atormenta por los "y si...". En la mayoría de los casos, nos preocupamos en exceso por situaciones que nunca llegan a suceder.

5. Aprenda a respirar adecuadamente.

No pierda la cabeza sobre lo que no tiene remedio. Respire profundo, poner en prácticas algunos ejercicios respiratorios puede resultar altamente efectivo.

6. Busque compensaciones.

Si lo está pasando mal en el trabajo, busque apoyo en la familia; y recurra al trabajo si lo que falla es la vida familiar.

7. Deleque las responsabilidades.

Dé y acepte apoyo social. Comparta las cargas.

8. Abarque sólo lo que pueda.

Sea realista y evite luchar contra fantasmas.

9. Manténgase en forma.

Haga ejercicio físico para liberar la energía contenida por el estrés. Evite los licores y el tabaco.

10. Valore y asuma la situación.

Cambie lo que pueda cambiar. Acepte lo que no puede, e intente una compensación si la situación es seria o duradera.

G) El cansancio Laboral (Dimensión 1)

En ocasiones todos nos hemos sentido cansados debido al exceso de trabajo e, inclusive, hay veces que vivimos deseando que lleguen nuestras siguientes vacaciones o nuestro próximo día de descanso. Esto es muy normal, debido a que, al trabajar, nuestro cuerpo, nuestra mente y nuestras emociones sufren un desgaste natural. Con el trabajo experimentamos cierta tensión que se puede ir acumulando, causando una serie de padecimientos propios de la fatiga laboral. **Heider (2003)** menciona: "El cansancio laboral comprende todos los cambios de una actividad que aparece en forma inmediata o retardada y que son atribuibles a la ejecución continua de esta actividad".

Existen algunas señales para reconocer que estamos agotados por exceso de trabajo y falta de descanso:

Cansancio físico. El desgaste físico se empieza a notar en el cuerpo cuando experimentamos exceso de sueño en horas laborales, además de dolores de cabeza, de espalda, tensión en los hombros, tendencia a resfriarnos, falta o exceso de apetito, dolores musculares

y una muy común: ojeras o bolsas en los ojos. Cuando presentamos estos síntomas significa que nuestro cuerpo nos está dando la señal de que nos hace falta descansar, dormir y relajarnos un poco.

Cansancio mental. Lo padecemos cuando nos damos cuenta que no estamos siendo productivos y eficientes en nuestras tareas laborales; es decir, estamos tan cansados que ya nos cuesta trabajo pensar de manera ágil; no rendimos, comenzamos a tener errores o confusiones en el trabajo, no organizamos los pendientes de manera adecuada, perdemos las cosas, no llegamos a tiempo, etc.

Cansancio emocional. Al estar fatigados por el trabajo, comenzamos a estar irritables y molestos por todo (sean asuntos relacionados con el trabajo o no). Hay personas que comienzan a tener reacciones agresivas, otros lloran por todo con facilidad; algunos, inclusive, se sienten deprimidos, desmotivados y enojados con la vida. Lo peor del asunto es cuando esta fatiga comienza a invadir las áreas personales de nuestra vida, como las relaciones sociales y familiares; es decir, cuando nos sentimos así, ya no queremos salir ni ver a nadie; peleamos con facilidad con nuestra pareja, no disfrutamos a los hijos, etc.

No hay que olvidar una característica muy importante del cansancio laboral; el hecho de que, poco a poco, dejamos de disfrutar de nuestro trabajo y de nosotros mismos en el aspecto profesional. Al sentirnos tan fatigados todo se empieza a volver una carga pesada, una fuente de estrés y de sensaciones desagradables.

¿Qué podemos hacer para prevenirlo?

Cuando la tensión y la monotonía comienzan a invadir el terreno laboral, es momento de hacer una pausa y evaluar: ¿Por qué me estoy desgastando tanto al hacer esto?, ¿Es necesario sentirme tan estresada?, ¿Es posible que tome un descanso? ¿Estoy afectando mi vida profesional y personal con el exceso de trabajo? Muy probablemente al respondernos de manera sincera y comprender

qué está sucediendo con nosotros, podremos relajarnos, tomar un descanso y disfrutar un poco más del trabajo y de la vida.

Es por ello que es de gran importancia:

- ✓ Dormir y descansar bien.
- ✓ Comer sanamente y hacer ejercicio, ya que esto ayuda a relajar el cuerpo y a descargar tensión.
- ✓ Tomar descansos cortos en el trabajo, alternándolo con actividades que nos sean agradables.
- ✓ Pedir ayuda y aprender a delegar trabajo a los demás.
- ✓ Organizar nuestro día con una agenda o lista de pendientes.
- ✓ Tener a alguien con quien platicar y desahogarse de los problemas.
- ✓ Disfrutar y olvidarse del trabajo en días de descanso.
- ✓ Tomar vacaciones regularmente y aprovecharlas lo mejor posible.

H) Sobrecarga Laboral (Dimensión 2)

La sobrecarga de trabajo surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrada. En un sentido estricto sería el caso de aquel que se ve incapaz de satisfacer todas sus exigencias laborales. Por ejemplo, en los trabajos en cadena, hay que trabajar a un ritmo concreto; si una persona no es capaz de seguir dicho ritmo se puede decir que ese trabajo es una sobrecarga para ella; pero generalmente, la sobrecarga proviene de un aumento transitorio de trabajo, que, en algunas ocasiones, se prolonga durante espacios de tiempo dilatados.

Las repercusiones psicológicas más frecuentes en este tipo de situaciones son, en primer lugar, el estrés, y los trastornos por ansiedad, que se manifiestan en forma de sensación de tensión psíquica, irritabilidad, tendencia a sobresaltarse por cualquier estímulo externo (ruidos, etc.), susceptibilidad frente a los demás, pesimismo, presentimientos de que en cualquier momento ocurrirá alguna

desgracia inesperada, dificultad para relajarse, inseguridad, etc. Se ha comprobado que una cierta ansiedad consecutiva a la sobrecarga de trabajo aumenta los rendimientos de las personas que se ven sometidas a ella, hasta que llega un momento en que ocurre todo lo contrario, como si estas personas se desplomasen por completo.

La sobrecarga, pues, conduciría a una situación, si se prolonga suficientemente, de fracaso en los rendimientos laborales, creando una impresión interior de zozobra intensa y profunda. Estas personas suelen tomar entonces la decisión de interrumpir su trabajo tomándose unas vacaciones o causando baja que intentan justificar como si se tratase de una enfermedad corporal común (gripe, trastornos digestivos, etc.). El reposo y la desconexión con el trabajo puede lograr un rápido restablecimiento, pero si el problema de sobrecarga continúa en el trabajo, lo más probable es que al cabo de muy poco tiempo se reproduzca una situación similar. Después de varias de estas crisis, con el estado de tensión emocional que suponen, se puede llegar a producir una depresión (depresión por estrés o por agotamiento) que obliga a estas personas a dejar de trabajar durante períodos de tiempo más prolongados que en ocasiones anteriores. Es frecuente en estos casos que exista una cierta dificultad en la reincorporación a la actividad laboral, ya que se teme una recaída como consecuencia de la vuelta al trabajo, pudiéndose, incluso, establecer una auténtica fobia al mismo. **Gil-Monte (2006)**, menciona que: “La sobrecarga laboral, esta relacionada con una carga o volumen excesivo de trabajo que deben soportar los profesionales de las organizaciones, así como sentimientos y estados de estrés y fatiga generados por la sensación de incapacidad para atender las demandas o requerimientos de la empresa, viendo sobrepasadas las capacidades del profesional”.

I) Acoso Laboral o Mobbing (Dimensión 3)

Actualmente el acoso laboral se está convirtiendo en uno de los riesgos psicosociales en el trabajo más serios y graves, por las consecuencias que tiene tanto para la víctima como para la sociedad en general. El Acoso Laboral se trata de un estresor social altamente traumático, que afecta de forma negativa la salud física y psicológica de las personas objeto de la agresión, ya que como otros estresores activa respuestas fisiológicas y emocionales. El estrés es uno de los factores que se experimenta al ser objeto de acoso laboral, siendo uno de los elementos que influye en el origen y desarrollo de trastornos físicos y emocionales.

La lengua inglesa utiliza el concepto de *mobbing* para referirse a la presión desmedida y la violencia simbólica que se ejerce dentro del entorno laboral. La persona que sufre este acoso puede ser atormentada con comentarios malintencionados o escuchar de manera recurrente críticas exageradas sobre su desempeño o su capacidad. Por lo general, la intención del acosador es que la víctima renuncie al empleo o modifique su conducta, ya que ésta resulta contraria a sus intereses.

El acosador, por lo tanto, puede ejercer el mobbing contra alguien que aparece como una competencia o que podría desbancarlo de un lugar de poder. El acoso laboral también puede aparecer cuando el acosador pretende extorsionar a un trabajador.

Muchos y variados son los signos que pueden indicar que una persona está siendo víctima de acoso laboral en el trabajo. En concreto, entre los más frecuentes se hallan los siguientes:

- Recibe un trato por parte del presunto acosador totalmente diferente, ya sea por indiferencia o por exclusión, en comparación al resto de empleados.
- Es objeto de todo tipo de insultos, gritos y demás agresiones verbales.
- El acosador no duda en difundir rumores y falsedades acerca de la víctima, para menoscabar su imagen y reputación.

- La víctima se ve obligada a hacer frente a un importante volumen de trabajo por parte de la orden del acosador, quien además le otorga un tiempo mínimo para cumplirlo por lo que resulta imposible que lo llegue a completar.
- Quien comete el acoso laboral no duda en impedir que su víctima sea trasladada de departamento o pueda ascender. Es decir, coarta todos sus movimientos.
- La persona que sufre este problema ve como es continuamente ridiculizada por parte del “agresor”, quien además le oculta información para que no pueda realizar correctamente su trabajo y así luego pueda acusarla de negligencia.

Es importante diferenciar entre la presión normal que un jefe puede ejercer sobre un empleado y el acoso laboral. Si el responsable de una empresa no está conforme con el rendimiento de un trabajador, tiene derecho a hacérselo saber y hasta de sancionarlo. Sin embargo, si la autoridad falta el respeto (ya sea en privado o en público), exige el cumplimiento de metas imposibles de alcanzar o pone trabas al empleado para que no pueda desarrollar con eficiencia las tareas cotidianas, puede hablarse de acoso laboral. **Leymann y Gustaffson (1996)**, mencionan: “las personas que sufren de acoso laboral de manera intensa, presenta una alta probabilidad de padecer un Trastorno de Estrés Postraumático en el ambiente laboral”.

2.2.2 Productividad

La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial se define la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos. “La productividad es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los

objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (**Chiavenato, 2000, p. 359**).

Aumentar la productividad debe ser una estrategia fundamental para cualquier empresa ya que permite conseguir ingresos, crecimiento y posicionamiento. Para ello es imprescindible medir y monitorizar de forma continua la actividad mediante los indicadores de productividad empresarial.

La mejora de la productividad también es de vital importancia para la calidad de vida de un país ya que repercute en el incremento de salarios y logra hacer rentable el capital invertido lo que incentiva cada vez más la inversión, el aumento de empleo y el crecimiento de la economía. El aumento de la productividad impulsa el crecimiento de la economía y la competitividad. **Núñez (2007)**, el concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo, hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero.

A) Productividad laboral

La productividad laboral es un indicador de eficiencia que se obtiene de la relación entre el producto obtenido y la cantidad insumos laborales invertidos en su producción. Más concretamente, la productividad laboral puede medirse en función de las horas de trabajo necesarias para la obtención de un producto determinado.

En este sentido, el objetivo de toda empresa es un alto nivel de productividad, es decir, un alto aprovechamiento de los recursos en el proceso de producción que redunde en una mayor producción, y, en consecuencia, una mayor rentabilidad. **Taylor (1911)** señala que la productividad es la máxima prosperidad, es el resultado de la máxima productividad que, depende del entrenamiento de c/u". Consciente de la oposición entre obreros y empleadores.

B) Importancia de la Productividad

En una empresa, la productividad es fundamental para crecer o para aumentar la rentabilidad. Así, la productividad empresarial es el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos de la empresa y crear un buen ambiente laboral.

La productividad exige una buena gestión de los recursos que se poseen para conseguir que todas las labores desarrolladas dentro de la compañía, desde las que están destinadas a la fabricación o producción del servicio a las que se refieren a los métodos utilizados y a la relación interna de la compañía, sean eficientes.

Finalmente, la productividad suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo: cuanto menos tiempo se invierta en lograr el resultado deseado, mayor será el carácter productivo del sistema que utilizamos en nuestra empresa o negocio.

Para lograr una buena productividad empresarial es vital comenzar por una buena gestión empresarial, es decir, las técnicas que se aplican al conjunto de una empresa con el objetivo de mejorar la productividad, la sostenibilidad, la competitividad y para garantizar la viabilidad de la empresa a medio y largo plazo.

Ser capaces de detectar los elementos que no funcionan correctamente, es decir, que no son productivos para la consecución de nuestros objetivos, es fundamental para incrementar la productividad de nuestro negocio.

El aumento de la productividad tiene, además, muchos beneficios para las empresas, sea cual sea su tamaño o sector de actividad:

- Ayuda a conseguir los objetivos empresariales marcados en mayor grado y con mayor eficacia.
- Supone un gran ahorro de costes, ya que nos permite deshacernos de aquellos elementos innecesarios para la consecución de nuestros objetivos
- Supone un gran ahorro de tiempo, lo que nos da la posibilidad de realizar un mayor número de tareas en un

menor tiempo y, generalmente, con menor esfuerzo. Esto, a la larga, nos permite reservar ese “tiempo de más” a tareas que permitan hacer crecer nuestro negocio.

- Dota a nuestro negocio de mayor agilidad y, por lo tanto, flexibilidad a la hora de responder a los cambios en las demandas de nuestros clientes o del mercado en general.

C) Tipos de Productividad

Aunque el término productividad tiene distintos tipos de conceptos básicamente se consideran dos: como productividad laboral y como productividad total de los factores (PTF).

- **Productividad laboral**

La productividad laboral o productividad por hora trabajada, se define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final.

- **Productividad total de los factores**

La productividad total de los factores (PTF) se define como el aumento o disminución de los rendimientos en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción: trabajo, capital o técnica, entre otros.

Se relaciona con el rendimiento del proceso económico medido en unidades físicas o monetarias, por relación entre factores empleados y productos obtenidos. Es uno de los términos que define el objetivo del subsistema técnico de la organización. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas.

La productividad total de los factores (PTF) está asociada a la medición de la tecnología y la eficiencia técnica en relación a las variaciones interanuales o ritmo de crecimiento. La Eficiencia técnica puede ser explicada por la eficiencia "pura" y la eficiencia a escala (tamaño de la unidad productiva). **Zúñiga y González (2012)** Regularmente la PTF debe relacionarse con el ritmo de crecimiento poblacional, de tal manera que la medición de la productividad debe

considerar los cambios en la tecnología y como los productores se asocian a esa determinada tecnología para contribuir al ritmo de crecimiento poblacional.

Sin embargo, cada persona tiene más desarrolladas unas habilidades que otras, por lo que necesitamos enfoques personalizados, empleando estrategias de trabajo que se alineen con nuestros propios estilos cognitivos. Para ello, hay que empezar por conocer los diferentes tipos de productividad según el estilo de cada persona:

1. Prioritaria. Las personas dadas a priorizar son lógicas, analíticas, se basan en hechos y tienen un pensamiento realista. A veces tienen tendencia a ser controladores y rígidos. Su aportación a un equipo de trabajo se basa en el análisis crítico de datos, la resolución de problemas lógicos, la orientación a un objetivo, la consistencia y la firmeza.

2. Planificadora. El planificador es el miembro del equipo que se nutre del pensamiento secuencial y detallado. Además de organizar, el planificador se sumerge en los detalles de un proyecto. No es muy espontáneo y a veces pierde oportunidades debido a su resistencia a desviarse de los planes. Entre sus contribuciones al equipo, destacan la orientación a la acción y el sentido práctico, la búsqueda de fallos pasados por alto y la organización y el mantenimiento de los proyectos.

3. Conciliadora. Este tipo de productividad se desarrolla entre las personas con un pensamiento solidario, expresivo y emocional. La comunicación y el trabajo en equipo son fundamentales, facilitando la interacción del equipo, anticipándose a los sentimientos de los demás y convenciendo y vendiendo sus ideas.

4. Visualizador. La propia de las personas que enfoques holístico, intuitivos y sintetizadores. Ideal en situaciones de trabajo bajo presión y múltiples proyectos. A veces, tienden a pasar por alto los detalles y valorar las posibilidades más que el proceso. Contribuyen al equipo facilitando la innovación, aportando una

solución creativa a los problemas y con su capacidad para prever el futuro, reconocer nuevas oportunidades e integrar ideas y conceptos.

D) Factores que influyen en la productividad empresarial

Conocer cuáles son los factores influyentes en este ámbito, te ayudará a mejorar la productividad empresarial de tu empresa y conseguir una organización mucho más eficiente.

- **Factores externos de la productividad empresarial**

- ✓ La calidad y disponibilidad de los recursos ya que afecta a la producción de productos y servicios.
- ✓ La disposición de la industria, los cambios en el sector y la aparición de nuevos competidores lo que hace es que aumente la competitividad incentivando la mejora continua en el clima y la cultura organizacional.
- ✓ El nivel de capital y su aumento, el cual facilita o no el nivel de inversión futuro
- ✓ Los avances tecnológicos ya que mejoran el nivel y calidad de los conocimientos y los equipos utilizados
- ✓ El entorno macroeconómico y microeconómico

- **Factores internos de la productividad empresarial**

- ✓ Un óptimo mantenimiento de todo el equipo para asegurar un funcionamiento en perfectas condiciones y continuado, evitando paradas que afecten a la productividad.
- ✓ Adopción de las medidas correctivas necesarias para evitar embudos o cuellos de botella que hagan descender la producción.
- ✓ Uso eficaz de todas las máquinas y capacidades.
- ✓ Realizar inversión con el fin de sustituir la maquinaria obsoleta o muy anticuada y mejorar la automatización y la utilización de la tecnología de la información.

- ✓ Mejorar los procesos de manipulación de materiales, almacenamiento, sistemas de comunicación y control de calidad
- ✓ Prestar atención al rendimiento del material, sustituyéndolo cuando pierde eficacia o utilidad.
- ✓ Elección de las materias primas más adecuadas.
- ✓ Optimización del uso de la energía, poniendo en prácticas sistemas de ahorro.
- ✓ Control adecuado de los desechos y las sobras. Utilizar sistemas de reciclaje.
- ✓ Motivación de los empleados mediante incentivos salariales, reconocimientos y promoción personal y laboral, por ejemplo, implantando políticas de recursos humanos que faciliten nuevos modelos de trabajo.
- ✓ Formación adecuada y continua.
- ✓ Promoción y cuidado constante del bienestar de los trabajadores, la salud y la prevención de riesgos.
- ✓ Facilitar un buen ambiente laboral, conocido como clima laboral.
- ✓ Técnicas de mejora continua consistentes en la introducción de pequeños cambios, corrección de errores y detección de áreas de mejora de forma constante, sin que supongan cambios traumáticos o difíciles de asimilar por los empleados.
- ✓ Implicación de los empleados en equipos de trabajo con el objetivo de mejorar las áreas que más conocen por su experiencia de trabajo diario.
- ✓ Implantación de sistemas enfocados a una mayor y mejor especialización y división del trabajo pero que, al mismo tiempo, favorezcan la coordinación entre departamentos.

E) Características de la productividad

Muchas son las teorías existentes que analizan la productividad laboral, pero ninguna de ellas explica dado su complejidad qué es lo que hace a las personas productivas y cuáles son las pautas que se han de seguir para motivar al personal a que alcance un mayor rendimiento en su trabajo.

La base de toda actitud favorable frente al trabajo tiene que ver con que el empleado perciba una situación equitativa, sea tratado con justicia o tenga los mismos beneficios y oportunidades, posibilidades y limitaciones que sus compañeros de trabajo. Lo contrario a esto genera malestar y sentimientos que pueden mostrarse de diferentes maneras y una de ellas es el deficiente desempeño de su trabajo.

Normalmente los trabajadores se sienten mejor cuando saben exactamente lo que se espera de ellos, por eso es muy importante comprometer al trabajador en la fijación de objetivos y que se comunique con claridad en qué consisten, que permitan asumir retos e informar al personal de su desempeño para conseguirlos. Es muy importante que una vez alcanzados esos objetivos con éxito, las personas sientan que se les retribuye con una recompensa o incentivos que les ayuden a satisfacer sus necesidades y expectativas, asumiendo que son individuos peculiares y diferentes entre sí. Prestar atención a las expectativas del trabajador y plantear incentivos de diferente tipo que le orienten a la productividad es imprescindible a la hora de conseguir el mejor rendimiento.

Conseguir una armonía entre la persona y su puesto de trabajo es lo ideal para aumentar la productividad laboral de un empleado. La variedad, identidad, significado y autonomía en el trabajo son factores valiosos para el trabajador e influyen en su satisfacción que es lo más importante para que una persona sea productiva.

Estrategias para aumentar la productividad laboral

- ✓ Reconocer las diferencias individuales del personal
- ✓ Realizar una buena selección de personal para que exista un equilibrio entre las personas y el puesto que desempeñan
- ✓ Establecer objetivos específicos a cada empleado que sean realizables por aquellos empleados que las deben llevar a cabo
- ✓ Personalizar las recompensas tomando en cuenta el rendimiento y las características individuales de los trabajadores
- ✓ Vincular los incentivos al rendimiento para reforzar al empleado. Utilizar diferentes recompensas en función de las metas conseguidas como elogios, agradecimientos, ascensos, aumentos, mejoras de puesto o condiciones.
- ✓ Comprobar la equidad del sistema utilizado para conseguir la motivación de los empleados. Si el trabajador percibe esta equidad, estará más inclinado a cooperar con la empresa y será más productivo. **De Mayer (1994)** afirma que el enfoque actual de medición de un buen rendimiento en la productividad que subyace en la mayoría de las empresas manufactureras se basa en sistemas de contabilidad de costos incluso para valorar el rendimiento operativo centrándose típicamente en los costos e ignorando otras medidas que podrían reflejar mejor el rendimiento en términos de calidad, de flexibilidad o de oportunidad de fabricación.

F) Las 10 formas de ser más productivos en la organización

Cada vez más las empresas exigen un alto rendimiento laboral a sus empleados, el secreto para lograrlo no solo radica en una buena preparación, también en la capacidad de organización y en la disciplina, a continuación, le presentamos las 10 formas de ser más productivos en una organización:

1. Entienda el horario de su cuerpo

Es importante organizar su día en torno a los ritmos naturales de su cuerpo. Haga frente a tareas complejas cuando su energía está en su nivel más alto. Para muchos, esto puede significar la primera hora de la mañana, después de haber descansado y comido. Guarde una baja intensidad y realice tareas rutinarias cuando su energía esté regularmente baja. Cada persona es diferente, por lo que es importante entender sus propios horarios.

2. Priorice sus prioridades

Llevar a cabo sus principales prioridades requiere mucho esfuerzo mental, por lo que debe saber en qué momento se encuentra dispuesto para rendir al máximo. Organice su tiempo; según el orden de importancia de sus tareas, planifique la cantidad de tiempo que invertirá para cada una, también defina cuál es el mejor momento (del día o de la semana) para dedicarse a ellas.

3. Establezca rutinas

Nuestros cerebros también están diseñados para la ejecución de patrones. El establecimiento de rutinas en torno a la forma de llevar a cabo tareas habituales lo hace más eficiente y productivo. Por ejemplo, responder a solicitudes de rutina. Usted puede crear una rutina similar para abrir, leer y archivar documentos físicos.

4. Junte lotes similares de tareas

El cerebro también aprende y ejecuta tareas complejas al agruparse elementos similares. Aproveche esta capacidad mediante la programación de tareas semejantes. Por ejemplo, usted puede hacer llamadas telefónicas o enviar mensajes de correo electrónico dentro de un rango de tiempo determinado.

5. Tómese descansos

Las tareas complejas, como escribir estrategias, requieren un alto esfuerzo mental, y su cerebro sólo puede concentrarse una cantidad limitada de tiempo. Eso significa que es fundamental hacer una pausa y dejar descansar su cerebro. Salga a caminar o converse

un poco. Entonces, cuando usted vuelva al trabajo, se sentirá recargado.

6. Cree la lista de los cinco minutos

Cuando cuente con una regular o poca energía para comenzar una tarea importante, haga uso de la lista de los cinco minutos: Una lista de cosas sencillas por hacer, tareas de baja intensidad que se pueden concretar en menos de cinco minutos. Puede ser una búsqueda en Internet, imprimir y clasificar documentos. La lista de cinco minutos puede ayudarlo a ser más productivo, incluso durante los momentos en que tenga dificultad para concentrarse.

7. No sea ‘multitarea’

El ser humano no se encuentra en la capacidad de realizar varias tareas densas a la vez, o de efectuar una tarea rápidamente seguida de otra. No conseguirá dedicar toda su atención y es probable que se olvide de detalles importantes. Es mejor concentrarse en una cosa a la vez.

8. Escriba sus ideas

“Vacíe el contenido de su cerebro” escribiendo sus ideas, innumerables pensamientos y aquellas cosas por hacer. Céntrese en escribirlo todo, para más tarde conectar todos esos puntos.

9. Realice divertidas tareas rutinarias

Para hacer la rutina de trabajo más divertida, quizá se sienta mejor al escuchar música o intentar una nueva experiencia que le permita divertirse un poco. Reúnase con su equipo en un parque, en lugar de hacerlo en una sala de reuniones, por ejemplo.

10. Alargue su ‘alto rendimiento’

Lo crea o no, la dilación no es siempre el enemigo de la productividad. Si usted está postergando alguna actividad, pregúntese por qué. Quizá la idea aún no está completamente desarrollada, piense si el proyecto que pronto emprenderá alinea verdaderamente sus objetivos con habilidades.

G) Producción por Hora (Dimensión 1)

Una jornada de trabajo tiene 8 horas; pero sabemos que las personas no podemos mantener un trabajo totalmente continuo en períodos largos de tiempo (relativos a la jornada). Es decir: de las 8 horas disponibles, no podemos esperar que se producirá todo el tiempo. Se acumulan pequeños momentos de no producción. A ese tiempo no efectivo en trabajo, le denominaremos “Tiempo no efectivo” o, también lo conocemos como: grado de eficiencia de la mano de obra; normalmente es representado con un porcentaje.

Por lo tanto, el método en este caso es aquél que relaciona la cantidad de producto obtenido con el número de horas hombre trabajadas durante un periodo determinado, ya sea en una unidad productiva, en un sector de actividad económica o en un país. **Pyme.lavoztx.com**, menciona que: es el resultado que vas a medir entre las unidades terminadas son una medida útil si puede ser así medida. Selecciona un período de tiempo, tal como la jornada de ocho horas y mide la producción total de tu empleado. Esto promedia cualquier anomalía a una hora determinada del día.

$$\text{PRODUCCION MEDIA POR HORA} = \frac{\text{PRODUCCIÓN}}{\text{HORAS DE TRABAJO}}$$

EJEMPLO

Utilicemos como ejemplo el caso de una maquiladora de pantalones de mezclilla, la cual lleva a cabo sus operaciones en el norte del país. Su producción mensual es de 400,000 piezas. En la fábrica trabajan en turnos de 8 horas diarias durante 25 días al mes.

Para esta empresa tendremos lo siguiente:

Producción = 400,000 pantalones

Horas de trabajo= 8 horas * 25 días = 200 horas

Por lo tanto la productividad de esta empresa será:

$$\frac{400,000}{200 \text{ h}} = 2000 \text{ pantalones por hora.}$$

H) Producción por Trabajador (Dimensión 2)

Las empresas hoy en día se muestran preocupadas por establecer parámetros que permitan calcular la productividad de empleados y equipos de trabajo. La productividad de un recurso no es fácil de medir pues su impacto en los resultados no siempre es visible. Si el recurso en cuestión es una persona aún resulta más complejo pues debemos tener en cuenta otros factores difíciles de cuantificar. Para llenar el vacío usualmente se recurre al establecimiento de indicadores que miden la asistencia, puntualidad, actitud en el trabajo y aprovechamiento del tiempo.

Cada vez más empresas implementan programas que les permitan tener información exhaustiva de cómo se mueve cada empleado dentro de la organización. Estos sistemas les sirven para evaluar la productividad del personal. Desde el primer clic al iniciar la sesión del día en su terminal, todo queda registrado. Las aplicaciones que se utilizan, el tiempo que se emplea, los espacios en que no se hace nada. Las consultas a internet, todo queda cuantificado. Lo verdaderamente de estos sistemas (además de su correcta configuración) es, desde el punto de vista ético y moral, que sean respetuosos con la privacidad e intimidad de sus trabajadores. **(Bain 1985):** sustenta que “la productividad no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado, es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos humanos para cumplir los resultados específicos deseados”.

Por lo tanto, en esta ocasión la fórmula de la productividad laboral puede medirse a través de la relación entre la cantidad producida y el número de trabajadores ocupados.

$$\text{PRODUCCION MEDIA POR TRABAJADOR} = \frac{\text{PRODUCCIÓN}}{\text{NÚMERO DE TRABAJADOR}}$$

EJEMPLO

Utilicemos como ejemplo el caso de una maquiladora de pantalones de mezclilla, la cual lleva a cabo sus operaciones en el norte del país. Su producción mensual es de 400,000 piezas. La fábrica cuenta con 100 empleados durante un mes.

Para esta empresa tendremos lo siguiente:

Producción = 400,000 pantalones

Recursos empleados: trabajadores = 100

Por lo tanto la productividad de esta empresa será:

$$\frac{400,000}{100} = 4000 \text{ pantalones por cada trabajador}$$

2.3 Definiciones Conceptuales

a) Estrés laboral:

El estrés laboral es el síndrome de agotamiento profesional, corresponde a un estado de fatiga intensa, mental y física, relacionada al trabajo. Muy a menudo viene como resultado de meses o años de exceso de trabajo y de estrés que provoca una falta de motivación y de resultados. **Mikhail (1981)** define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.

b) Productividad:

Novelo (1985), La productividad es un fenómeno humano determinado por tres factores y un resultado: las aptitudes y actitudes del hombre, el esfuerzo proyectado en el trabajo, la evolución de la relación insumo-producto y las calidades del trabajo y del hombre.

c) Cansancio Laboral:

Es la falta de fuerzas después de realizar un esfuerzo físico, intelectual o emocional, o por la falta de descanso. Pero puede ser síntoma de una enfermedad, si no hay una actividad previa que lo justifique. **Salud y Medicinas.com (2016)** es la sensación de falta de energía que disminuye la capacidad de trabajo y dificulta a los músculos realizar sus funciones con la facilidad habitual; es normal que el cansancio se presente después de largas jornadas de actividad física o mental.

d) Sobrecarga Laboral:

Gil-Monte P, García-Juesas y Caro M (2008) mencionaron que en un estudio realizado en España, que la sobrecarga laboral es un factor estresante significativo asociado a una variedad de reacciones de deterioro psicológico, incluyendo el Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

e) Acoso Laboral:

Piñuel y Zabala (2001) lo definen como “el continuo maltrato verbal y mental que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él, con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”.

f) Producción por hora:

Bagley (2013): hace mención que: Determina el número total de horas hombre que fueron dedicadas a la producción dentro del mismo período de tiempo. Estas deberían incluir no sólo las horas dedicadas al proceso de fabricación sino también el proceso de administración y seguimiento también.

g) Producción por trabajador:

Bagley (2013): menciona en: Determinar la producción total de los trabajadores en un período de tiempo. Esta puede expresarse en términos de valor monetario o en términos de unidades producidas.

2.4 Sistema de Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

HG. El ESTRÉS LABORAL se relaciona de manera significativa con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.

2.4.2 Hipótesis Específicas

HE1. El CANSANCIO LABORAL se relaciona de manera significativa con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.

HE2. La SOBRECARGA LABORAL se relaciona de manera significativa con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.

HE3. El ACOSO LABORAL se relaciona de manera significativa con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.

2.5 Variables

2.5.1 Variable Independiente

- **Estrés laboral**

2.5.2 Variable Dependiente

- **Productividad**

2.6 Operacionalización de las variables (Dimensiones e Indicadores)

CUADRO N° 2

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL	CANSANCIO LABORAL	FÍSICO	PREGUNTAS DESDE EL N° 1 AL N° 5, VER ANEXO N° 2
		MENTAL	
		EMOCIONAL	
	SOBRECARGA LABORAL	HORAS EXTRAS DE TRABAJO	PREGUNTAS DESDE EL N° 6 AL N° 8, VER ANEXO N° 2
		NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
		TRABAJO ABURRIDO O MONÓTONAS	
	ACOSO LABORAL	FALTA DE MOTIVACIÓN	PREGUNTAS DESDE EL N° 9 AL N° 13, VER ANEXO N° 2
		BAJA AUTOESTIMA	
		MIEDO Y AISLAMIENTO LABORAL	
VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	PRODUCTIVIDAD POR HORA	UNIDADES PRODUCIDAS POR HORA	PREGUNTA N° 14, VER ANEXO N° 2 $\text{PRODUCCIÓN POR HORA} = \frac{\text{PRODUCCIÓN}}{\text{HORAS DE TRABAJO}}$
	PRODUCTIVIDAD POR TRABAJADOR	UNIDADES PRODUCIDAS POR TRABAJADOR	PREGUNTA N° 15, VER ANEXO N° 2 $\text{PRODUCCIÓN POR TRABAJADOR} = \frac{\text{PRODUCCIÓN}}{\text{NÚMERO DE TRABAJADOR}}$

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El presente proyecto de investigación es de tipo APLICADA porque con mucha frecuencia, el propósito del investigador es describir situaciones y eventos como se manifiesta determinados fenómenos tal como se encuentran en la realidad describiendo su naturaleza y características simples. **Bunge (1971)** Este tipo de investigación tiene como propósito dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables.

La investigación aplicada parte (por lo general, aunque no siempre) del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución.

3.1.1 Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación es CUANTITATIVA porque busca medir variables con referencia a magnitudes y además en la traducción de fenómenos de la realidad a cifras y símbolos. Mantienen como método de verificación los numéricos, se basa en la estadística y matemáticas. “Bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir”. **(Gómez, 2006, p. 121).**

3.1.2 Alcance o Nivel

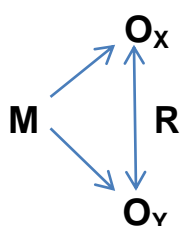
El nivel de investigación es CORRELACIONAL porque mediante esta investigación, que requiere la combinación del método analítico y sintético, en conjugación con el inductivo y deductivo se trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga. **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** Cuando se habla sobre el alcance de una investigación no se deben pensar en

una tipología, ya que más que una clasificación, lo único que indica dicho alcance es el resultado que se espera obtener del estudio.

3.1.3 Diseño de Investigación

En el presente proyecto de investigación corresponde a un diseño DESCRIPTIVO CORRELACIONAL, porque estudia la relación entre las variables. Es decir, relaciona las variables V1 y V2. “Este diseño describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Tienen como objetivo indagar la incidencia y valores en que se manifiesta una o más variables” (Sampieri, 2001, p.188).

A continuación, el esquema se representa de la siguiente manera:



M= Muestra de la investigación

O_x= Observación de la variable X (Estrés Laboral)

O_y= Observación de la variable Y (Productividad)

R= Relación existente entre las variables

3.2 Población y Muestra

La **POBLACIÓN** del trabajo de investigación son las 30 personas que trabajan en el consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017, tal como detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 3

Distribución de la población de trabajadores por sexo del consorcio de alimentos
“RICO FORT”, Huánuco 2017.

Trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
Área Administrativa	2	4
Área de almacén	2	2
Área de fraccionamiento	2	6
Distribución	12	0
SUBTOTAL	18	12
TOTAL	30	

FUENTE: Planilla de trabajadores

ELABORACIÓN: Propio

La **MUESTRA** del proyecto de investigación es de tipo Probabilístico, lo cual será las 30 personas que trabajan en el consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017, tal como detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 4

Distribución de la población de trabajadores por sexo del consorcio de alimentos
“RICO FORT”, Huánuco 2017.

Trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
Área Administrativa	2	4
Área de almacén	2	2
Área de fraccionamiento	2	6
Distribución	12	0
SUBTOTAL	18	12
TOTAL	30	

FUENTE: Planilla de trabajadores

ELABORACIÓN: Propio

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Para la recolección de datos

- **Técnicas:** La técnica usada en el presente estudio fue la encuesta, con la finalidad de obtener información válida y confiable respecto a los estresores y su relación en la productividad de cada trabajador.
- **Instrumentos:** los instrumentos que serán utilizados son las siguientes:
 - **Cuestionario de encuesta (Anexo 2):** este instrumento sirve para medir y encuestar a los 30 trabajadores que laboran en la empresa, consta de 15 ítems para marcar con una “X” en los cuadros de puntuación como por ejemplo (4)

siempre, (3) frecuentemente, (2) a veces y (1) nunca, relacionado con las tres dimensiones de la variable independiente, y para la variable dependiente se utilizó la puntuación (3) siempre, (2) a veces y (1) nunca, como también (3) produzco más, (2) igual y (1) produzco menos para las dos dimensiones respectivamente.

- **Guía de entrevista (Anexo 3):** este instrumento sirve para entrevistar a la representante persona natural de la empresa con el fin de investigar y medir la variable Productividad de los trabajadores, lo cual contiene 9 ítems relevantes para marcar con una “X” y 3 ítems para responder de forma abierta.

3.3.2 Para la presentación de datos

Luego de la recolección de datos se presentaron los resultados de las Variable Independiente y dependiente, mediante el análisis e interpretación de las tablas de medición respecto a las preguntas de cada Dimensión convirtiéndolos en porcentajes estadísticos respectivamente, luego estos fueron procesados en forma manual mediante el programa de Excel para la realización del cuadro de BAREMO de la variable Estrés laboral, y después se elaboró los gráficos con porcentajes para la parte descriptiva de la investigación, facilitando la observación de las variables en estudio, Estrés Laboral en la Productividad del consorcio de alimentos RICO FORT.

3.3.3 Para el análisis e interpretación de los datos

- **Análisis descriptivo**

Se detallaron las características de cada una de las dimensiones de cada variable según los grupos en estudio. Se emplearon gráficos para facilitar la comprensión de cada dimensión, en cada caso, se trató de que el estímulo visual sea simple, resaltante y fácilmente comprensible.

- **Análisis inferencial**

Para contrastar y aprobar las hipótesis del presente estudio, se realizó por medio del grado más relevante del investigador, lo cual consta de escoger los cuadros y gráficos más importantes para poder contrastar dichas hipótesis de la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos

VARIABLE INDEPENDIENTE

Resultados de la medición de la Variable Independiente (Estrés Laboral) de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.

$\Sigma = 30$ Encuestados

TABLA N° 01

DIMENSIÓN 1: CANSANCIO LABORAL	S	F	AV	N	Total
1. ¿Sufres de cansancio físico como factor directo para el estrés laboral?	---	13	14	3	30
Fi: (%)	0%	43%	47%	10%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 1, se observa que el 47% de los encuestados respondieron que A veces sufren de cansancio físico y el 43% Frecuentemente. Esto afirma que si sufren de cansancio físico en la mayoría trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.					
2. ¿Tienes problemas de sueño en tu trabajo a diario?	1	2	20	7	30
Fi: (%)	3%	7%	67%	23%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 2, se observa que el 67% de los encuestados respondieron que A veces tienen sueño en el trabajo y el 23% Nunca. Esto afirma que si existe problemas de sueño en algunos de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.					
3. ¿En el trabajo sientes que no rindes tus labores diarias y cometes errores debido a un cansancio mental?	---	2	17	11	30
Fi: (%)	0%	6%	57%	37%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 3, se observa que el 57% de los encuestados respondieron que A veces no rinden en sus labores diarias y el 37% Nunca. Esto afirma que si existe el cansancio mental en los trabajadores por lo que no rinden sus labores diarias en el Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.					

4. ¿Mantienes organizado tu área de trabajo con la cuestión que no te genere estrés laboral?	11	17	2	---	30
Fi: (%)	37%	57%	6%	0%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 4, se observa que el 57% de los encuestados respondieron que Frecuentemente tienen organizado su área de trabajo y el 37% Siempre. Esto afirma que es mínima la afectación del estado de estrés laboral en la parte organizativa de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.					
5. ¿Te sientes estresado en el trabajo debido a que estés fatigado o molesto de los problemas sociales o familiares?	---	1	24	5	30
Fi: (%)	0%	3%	80%	17%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 5, se observa que el 80% de los encuestados respondieron que A veces se sienten estresados debido a que tienen fatiga y molestias por los problemas familiares, y el 17% respondieron Nunca. Esto afirma que si existe el cansancio emocional en los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.					
DIMENSIÓN 2: SOBRECARGA LABORAL	S	F	AV	N	Total
6. ¿Se te presenta horas extras de trabajo durante la semana debido a la sobrecarga laboral que te toca y te generan estrés?	---	14	15	1	30
Fi: (%)	0%	47%	50%	3%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 6, se observa que el 50% de los encuestados respondieron que A veces se les presentan horas extras de trabajo y el 47% respondieron Frecuentemente. Esto afirma que si existe la sobrecarga laboral durante la semana generando estrés laboral a los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.					
7. ¿Sientes que es mayor tu nivel de responsabilidad al cumplir las sobrecargas de trabajo y te generan estrés laboral?	5	18	7	---	30
Fi: (%)	17%	60%	23%	0%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 7, se observa que el 60% de los encuestados respondieron que Frecuentemente sienten que es mayor su nivel de responsabilidad al cumplir la sobrecarga laboral y el 23% respondieron A veces. Esto afirma que si existe estrés laboral debido al elevado nivel de					

responsabilidad de trabajo de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.					
8. ¿Sientes que el trabajo a diario es aburrido o monótono y te genera estrés laboral?	---	1	16	13	30
Fi: (%)	0%	3%	54%	43%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 8, se observa que el 54% de los encuestados respondieron que A veces sienten que el trabajo a diario es aburrido o monótono y el 43% respondieron Nunca. Esto afirma que si existe estrés laboral en un porcentaje de trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.					
DIMENSIÓN 3: ACOSO LABORAL	S	F	AV	N	Total
9. ¿Sufres de acoso laboral de tus compañeros y superiores?	---	3	21	6	30
Fi: (%)	0%	10%	70%	20%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 9, se observa que el 70% de los encuestados respondieron que A veces sufren de acoso laboral y el 20% respondieron Nunca. Esto afirma que si sufren de acoso laboral en la mayoría trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.					
10. ¿Sientes la falta de motivación de tus compañeros y superiores?	0	3	25	2	30
Fi: (%)	0%	10%	84%	7%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 10, se observa que el 84% de los encuestados respondieron que A veces sienten la falta de motivación de sus compañeros y superiores y el 10% Frecuentemente. Esto afirma que si existe la falta de motivación de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.					
11. ¿Existe deficiencias al trabajar en equipo y te generan estrés laboral?	---	13	15	2	30
Fi: (%)	0%	43%	50%	7%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 11, se observa que el 50% de los encuestados respondieron que A veces existen deficiencias al trabajar en equipo y el 43% respondieron Frecuentemente. Esto afirma que existe la falta el apoyo de los trabajadores para trabajar en equipo en el Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.					
12. ¿Tus compañeros y superiores en el trabajo te bajan la autoestima?	0	0	15	15	30
Fi: (%)	0%	0%	50%	50%	100%

Análisis e interpretación:

En el resultado de medición de la pregunta 12, se observa que el 50% de los encuestados respondieron que A veces sus compañeros y superiores en el trabajo te bajan la autoestima y el otro 50% respondieron Nunca. Esto afirma que si existe la baja autoestima en la mitad de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.

13. ¿Alguna vez te sentiste estresado(a) y hasta pensaste en renunciar del trabajo?	---	11	13	6	30
Fi: (%)	0%	37%	43%	20%	100%

Análisis e interpretación:

En el resultado de medición de la pregunta 13, se observa que el 43% de los encuestados respondieron que A veces se sintieron estresados en el trabajo y hasta pensaron en renunciar, y el 37% respondieron Frecuentemente. Esto afirma que en un buen porcentaje de trabajadores pensaron renunciar del trabajo del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.

VARIABLE DEPENDIENTE

Resultados de la medición de la Variable dependiente
(Productividad) de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico
Fort, Huánuco 2017.
 $\Sigma = 30$ Encuestados

TABLA N° 02

DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD POR HORA	S	AV	N	Total
14. ¿Llegas a terminar el trabajo que te ha designado tu jefe durante el día laboral?	15	15	---	30
Fi: (%)	50%	50%	0%	100%

Análisis e interpretación:

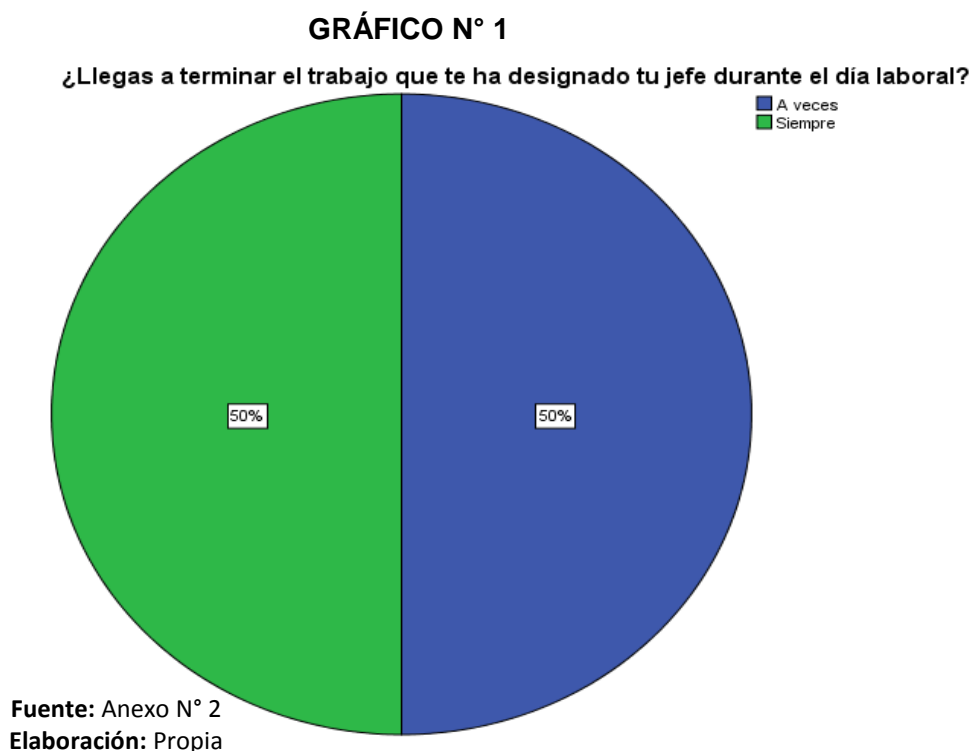
En el resultado de medición de la pregunta 14, se observa que el 50% de los encuestados respondieron que Siempre llegan a terminar su trabajo designado por el jefe y el otro 50% respondieron A veces. Esto afirma que existe un equilibrio entre los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT, aclarando que la mitad de trabajadores son productivos y la otra mitad no llegan a ser tan productivos.

DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD POR TRABAJADOR	Pro +	Pro =	Pro-	Total
15. ¿Realizas el mismo volumen de trabajo de tus compañeros durante el día laboral?	13	17	---	30
Fi: (%)	43%	57%	0%	100%
Análisis e interpretación: En el resultado de medición de la pregunta 15, se observa que el 57% de los encuestados respondieron que Producen igual que sus compañeros de trabajo y el 43% respondieron que producen más que los demás. Esto afirma que existe menos porcentaje de trabajadores que producen más a diferencia de sus compañeros de trabajo en el Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.				

GRÁFICOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

PRODUCTIVIDAD

- A)** Para graficar los resultados de la variable dependiente PRODUCTIVIDAD (DIMENSIÓN N° 1) se utiliza como fuente de información el ANEXO N° 2 la pregunta número 14 indicando las alternativas (1) Nunca, (2) A veces y (3) Siempre.



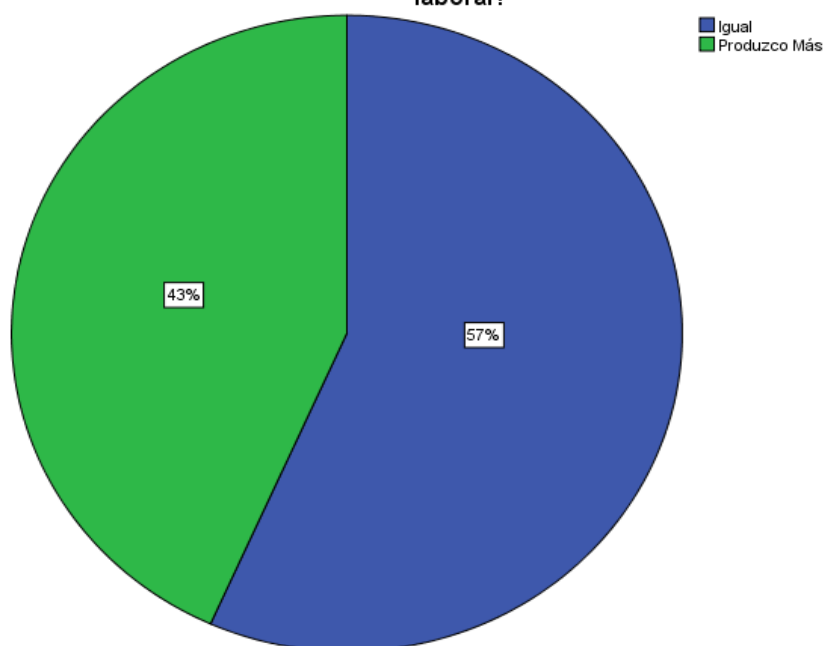
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 1 se observa que el 50% de las personas encuestadas manifiestan que Siempre llegan a terminar su trabajo que se le ha designado durante el día laboral, y el otro 50% mencionan que a veces llegan a terminar. Esto afirma que existe un equilibrio entre los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT, aclarando que la mitad de trabajadores son productivos y la otra mitad no llegan a ser tan productivos.

B) Para graficar los resultados de la variable dependiente PRODUCTIVIDAD (DIMENSIÓN N° 2) se utiliza como fuente de información el ANEXO N° 2 la pregunta número 15 indicando las alternativas (1) Produzco Más, (2) Igual y (3) Produzco Menos.

GRÁFICO N° 2

¿Realizas el mismo volumen de trabajo de tus compañeros durante el día laboral?



Fuente: Anexo N° 2
Elaboración: Propia

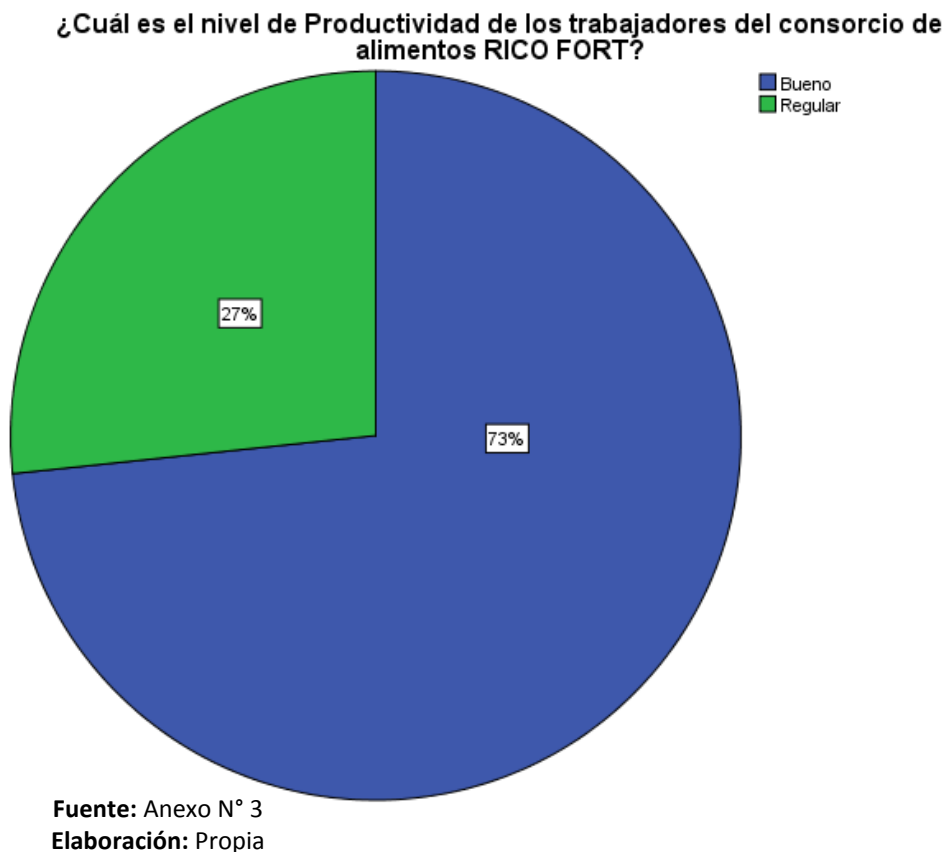
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 2 se observa que el 57% de las personas encuestadas manifiestan que realizan el mismo volumen de trabajo que de sus compañeros, y el 43% de los encuestados sienten que producen más que a comparación de sus compañeros.

Esto afirma que en el consorcio de alimentos RICO FORT existe un menor porcentaje de trabajadores que trabajan más que los demás compañeros de trabajo.

C) Para graficar los resultados de la variable dependiente PRODUCTIVIDAD de manera general se utiliza como fuente de información el ANEXO N° 3 (Guía de entrevista) realizado a la representante de la empresa Consorcio de alimentos Rico Fort, mediante la pregunta número 12, indicando las alternativas (1) Excelente, (2) Bueno, (3) Regular, (4) Malo y (5) Pésimo.

GRÁFICO N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En gráfico N° 3 se observa que el 73% de los trabajadores analizados tienen el nivel de Productividad Bueno y el 27% de los trabajadores tienen el nivel de Productividad Regular.

Esto afirma que según en la entrevista realizada a la representante del consorcio de alimentos RICO FORT sobre el tema de la medición de la productividad, analizó que no todos los trabajadores en general son Productivos dándonos los resultados en porcentajes según lo señala el gráfico.

EJEMPLOS DE LA MEDICIÓN DE LA VARIABLE

PRODUCTIVIDAD

- **PRODUCTIVIDAD POR HORA EN EL ÁREA DE FRACCIONAMIENTO**

Como fuente de información se encuentra en la pregunta N° 10 del ANEXO N° 3 (Guía de entrevista)

FÓRMULA

$$\text{PRODUCCION POR HORA} = \frac{\text{PRODUCCIÓN MENSUAL}}{\text{HORAS DE TRABAJO}}$$

EJEMPLO

El consorcio de alimentos RICO FORT tiene destinado fraccionar mensualmente un total de 90 toneladas de alimentos de primera necesidad (Arroz, Menestras, Harinas) para los niños de los colegios de los distritos de Huánuco. En el área de fraccionamiento trabajan en turnos de 8 horas diarias durante 25 días al mes. ¿Cuánto es la producción por hora durante un mes?

Para esta empresa tendremos lo siguiente:

Producción en kilos = 90,000 K/mes

Horas de trabajo= 8 horas * 25 días/mes = 200 H/mes

Por lo tanto la productividad de esta empresa será:

$$\frac{90,000 \text{ K/mes}}{200 \text{ H/mes}} = 450 \text{ K/H.}$$

200 H/mes

- **PRODUCTIVIDAD POR TRABAJADOR EN EL ÁREA DE FRACCIONAMIENTO**

FÓRMULA

$$\text{PRODUCCION MEDIA POR TRABAJADOR} = \frac{\text{PRODUCCIÓN MENSUAL}}{\text{NÚMERO DE TRABAJADOR}}$$

EJEMPLO

El consorcio de alimentos RICO FORT tiene destinado fraccionar mensualmente un total de 90 toneladas de alimentos de primera necesidad (Arroz, Menestras, Harinas) para los niños de los colegios de los distritos de Huánuco. La fábrica cuenta con 8 empleados durante un mes. ¿Cuánto es la producción por trabajador durante un mes?

Para esta empresa tendremos lo siguiente:

Producción en kilos= 90,000 K/mes

Recursos empleados: trabajadores = 8 T

Por lo tanto la productividad de esta empresa será:

$$\frac{90,000 \text{ K/mes}}{8 \text{ T}} = 11,250 \text{ K/T al mes}$$

- **PRODUCTIVIDAD POR HORA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA**

Como fuente de información se encuentra en la pregunta N° 11 del ANEXO N° 3 (Guía de entrevista)

FÓRMULA

$$\text{PRODUCCION POR HORA} = \frac{\text{PRODUCCIÓN MENSUAL}}{\text{HORAS DE TRABAJO}}$$

EJEMPLO

El consorcio de alimentos RICO FORT tiene destinado elaborar mensualmente un total de 840 actas para los colegios de los distritos de Huánuco. En el área administrativa trabajan en turnos de 8 horas diarias durante 25 días al mes. ¿Cuánto es la producción por hora durante un mes?

Para esta empresa tendremos lo siguiente:

Producción = 840 actas/mes

Horas de trabajo = 8 horas * 25 días/mes = 200 H/mes

Por lo tanto la productividad de esta empresa será:

$$\frac{840 \text{ actas/mes}}{200 \text{ H/mes}} = 4.2 \text{ actas/H}$$

- **PRODUCTIVIDAD POR TRABAJADOR EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA**

FÓRMULA

$$\text{PRODUCCION MEDIA POR TRABAJADOR} = \frac{\text{PRODUCCIÓN MENSUAL}}{\text{NÚMERO DE TRABAJADOR}}$$

EJEMPLO

El consorcio de alimentos RICO FORT tiene destinado elaborar mensualmente un total de 840 actas para los colegios de los distritos de Huánuco. En el área administrativa trabajan 4 empleados encargados en la elaboración de actas al mes. ¿Cuánto es la producción por trabajador durante un mes?

Para esta empresa tendremos lo siguiente:

Producción = 840 actas/mes

Recursos empleados: trabajadores = 4 T

Por lo tanto la productividad de esta empresa será:

$$\frac{840 \text{ actas/mes}}{4 \text{ T}} = 210 \text{ actas/T al mes}$$

GRÁFICOS Y ESTADO DE RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE (ESTRÉS LABORAL) MEDIANTE EL CUADRO DE BAREMO

Para graficar los datos del cuestionario de encuesta (ANEXO N° 2) sobre las dimensiones de la variable independiente ESTRÉS LABORAL del consorcio de alimentos RICO FORT, primero se elaborará el cuadro de BAREMO (ANEXO N° 4) con sus respectivos puntajes y niveles para cada ÍTEMS y así poder llegar a desarrollar el estado de resultado con sus porcentajes de cada uno.

Nivel: Alto (3), Regular (2) y Malo (1)

Total: 30 Trabajadores encuestados

TABLA N° 3

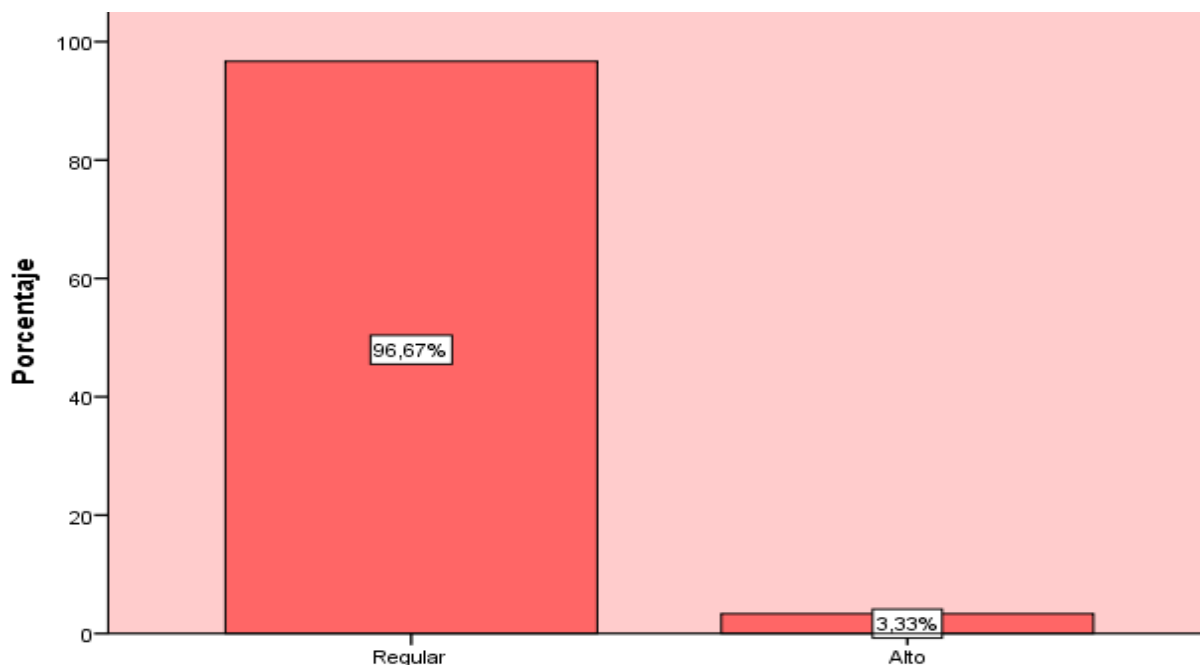
CANSANCIO LABORAL (ÍTEMS)			SOBRECARGA LABORAL (ÍTEMS)			ACOSO LABORAL (ÍTEMS)			GENERAL		
NIVEL	fi	%	NIVEL	fi	%	NIVEL	fi	%	NIVEL	fi	%
ALTO [14 - 20]	1	3.3%	ALTO [9 - 12]	3	10%	ALTO [14 - 20]	0	0%	ALTO [41 - 60]	0	0%
REGULAR [7 - 13]	29	96.7%	REGULAR [5 - 8]	27	90%	REGULAR [7 - 13]	30	100%	REGULAR [21 - 40]	30	100%
BAJO [0 - 6]	0	0	BAJO [0 - 4]	0	0	BAJO [0 - 6]	0	0	BAJO [0 - 20]	0	0
TOTAL:	30	100%	TOTAL:	30	100%	TOTAL:	30	100%	TOTAL:	30	100%

Fuente: Anexo N° 4

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 4

Resultado según CUADRO DE BAREMO sobre la dimensión N° 1 (Cansancio Laboral) de la Variable Independiente de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.



Fuente: Cuadro de Baremo

Elaboración: Propia

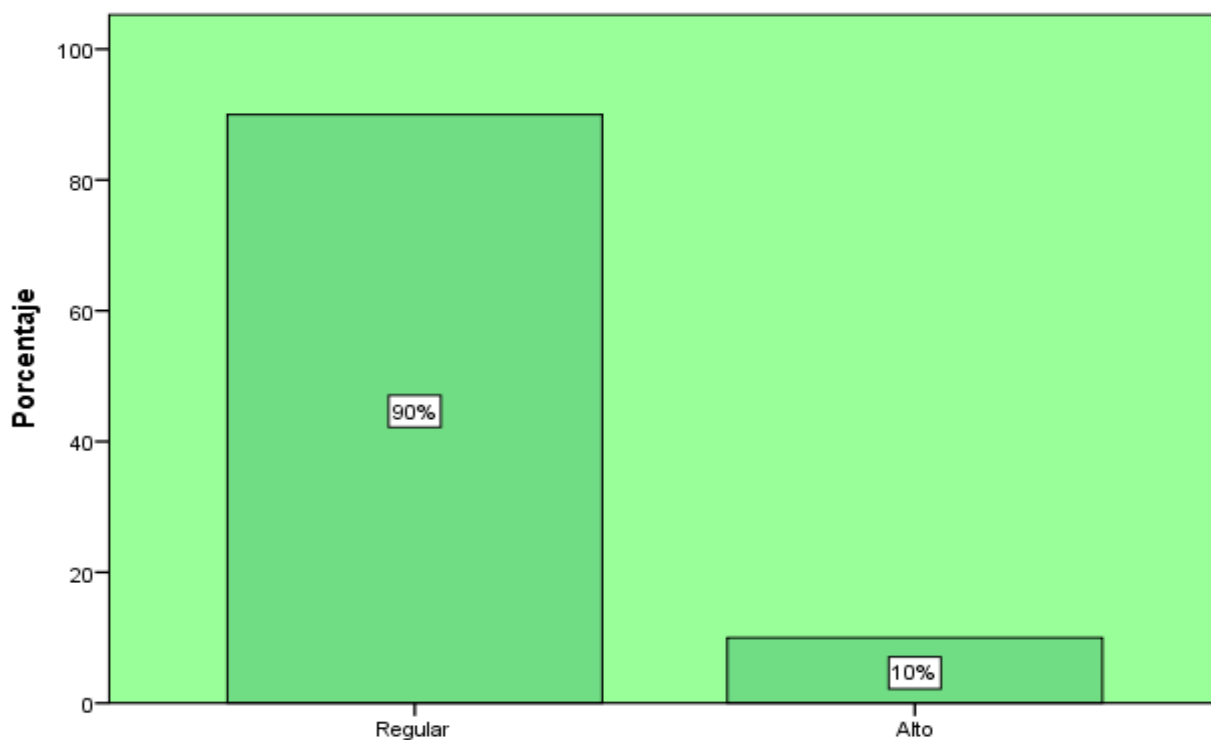
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 4 se observa que el 96.7% de las personas encuestadas manifiestan que el nivel de Cansancio laboral en el trabajo es Regular y el 3.33% mencionan que es de nivel Alto.

Esto afirma que a la mayoría de los trabajadores se sienten afectados por el cansancio laboral de manera regular y que por momentos les conlleva a tener estrés laboral en el consorcio de alimentos RICO FORT.

GRÁFICO N° 5

Resultado según CUADRO DE BAREMO sobre la dimensión N° 2 (Sobrecarga Laboral) de la Variable Independiente de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.



Fuente: Cuadro de Baremo

Elaboración: Propia

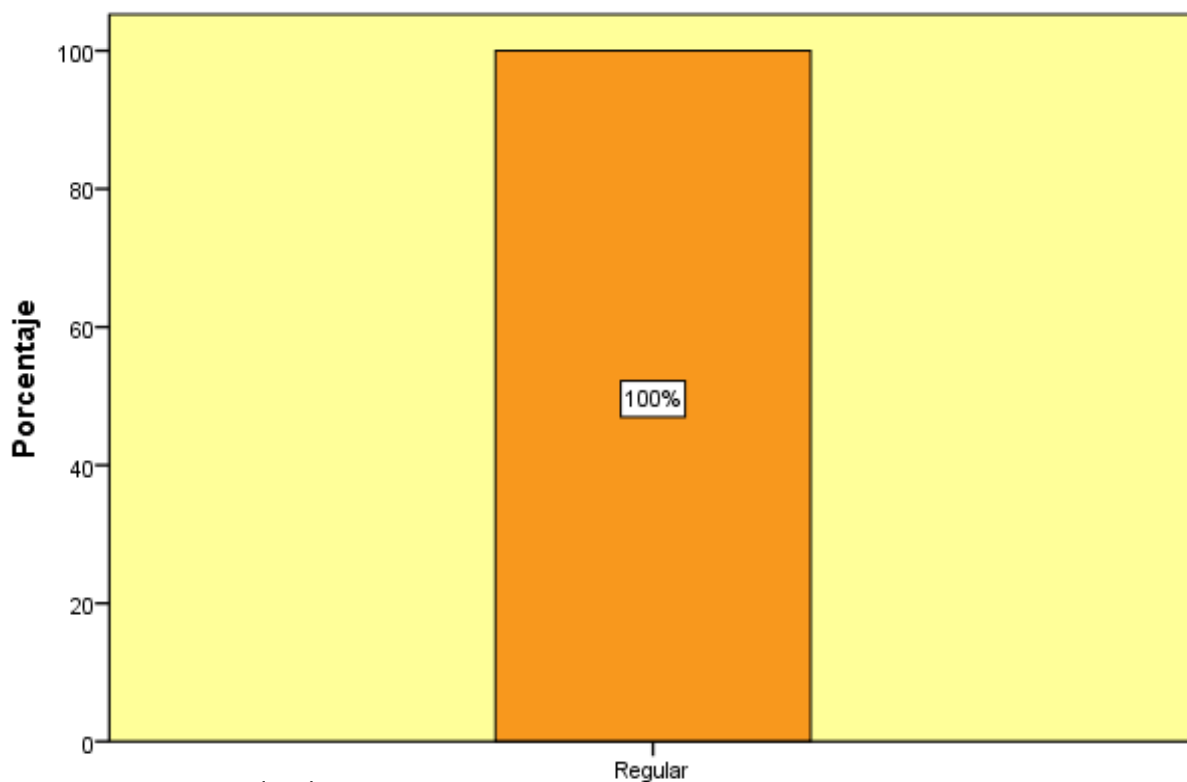
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 5 se observa que el 90% de las personas encuestadas manifiestan que el nivel de Sobrecarga laboral en el trabajo es Regular y el 10% mencionan que es de nivel Alto.

Esto afirma que a la mayoría de los trabajadores tienen regular trabajo acumulado que por momentos les conlleva a tener estrés laboral en el consorcio de alimentos RICO FORT.

GRÁFICO N° 6

Resultado según CUADRO DE BAREMO sobre la dimensión N° 3 (Acoso Laboral) de la Variable Independiente de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.



Fuente: Cuadro de Baremo

Elaboración: Propia

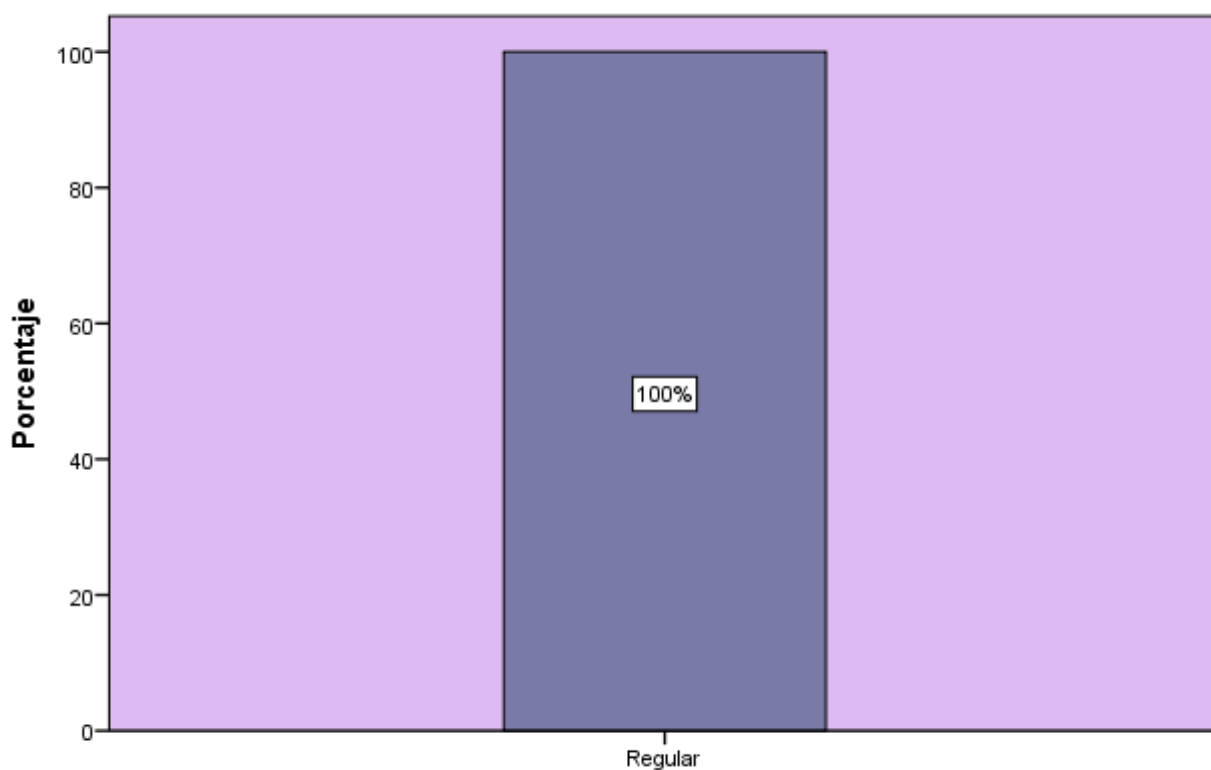
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 6 se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiestan que el nivel de Acoso laboral en el trabajo es Regular.

Esto afirma que todos los trabajadores llegan a ser afectados de manera regular el Acoso laboral y les conlleva a tener estrés laboral en el consorcio de alimentos RICO FORT.

GRÁFICO N° 7

Resultado según CUADRO DE BAREMO sobre la Variable Independiente (Estrés Laboral) respecto al nivel de afectación de manera general hacia los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.



Fuente: Cuadro de Baremo
Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 7 se observa que el 100% de las personas encuestadas manifiestan que el nivel de Estrés laboral de manera general es Regular. Esto afirma que a todos los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT llegan a ser afectados por el estrés laboral de manera regular.

4.2 Contratación de Hipótesis Descriptiva

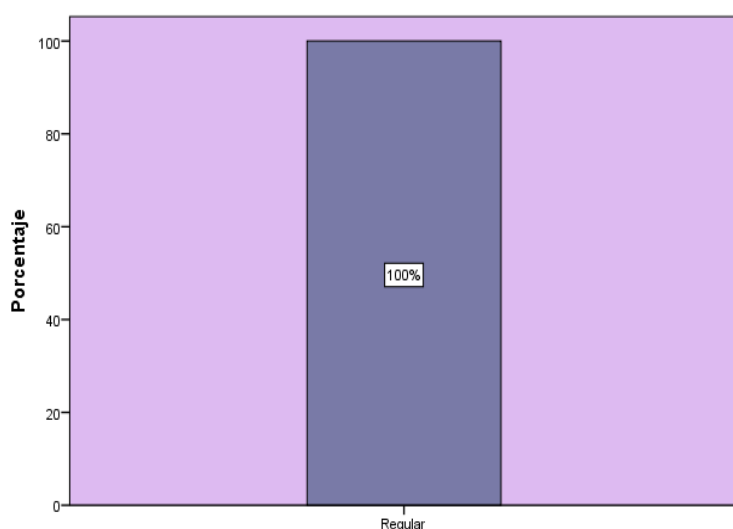
Según el método de BAREMO se observa el resultado final del resumen de la medición de las tres dimensiones de la Variable Independiente y con su puntuación de manera general, por lo tanto, a continuación, presentaremos la contratación e interpretación de la Hipótesis General e Hipótesis Específicas de la Variable independiente con la Variable Dependiente:

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

V.I. ESTRÉS LABORAL / V.D. PRODUCTIVIDAD

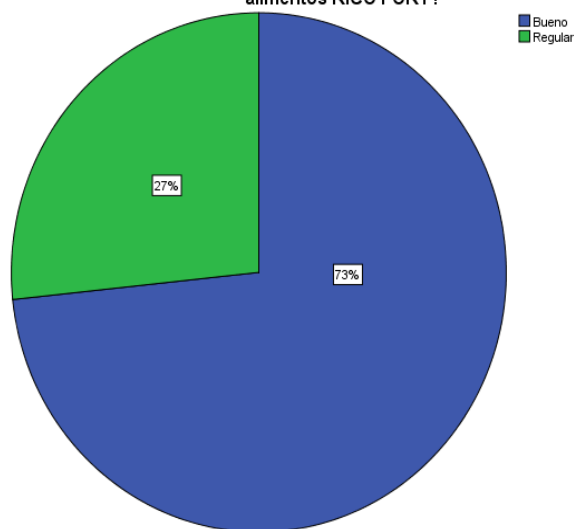
GRÁFICO N° 8

Resultado según CUADRO DE BAREMO sobre la Variable Independiente (Estrés Laboral) respecto al nivel de afectación de manera general hacia los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.



Elaboración: propia

¿Cuál es el nivel de Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT?



CONTRASTACION E INTERPRETACION:

Los presentes gráficos pertenecientes a la V.I y V.D, considerados importantes para el investigador, nos servirán de representación y análisis para la contratación de hipótesis general.

Como muestra el grafico N° 7 de la V.I, detalla que el 100% de los trabajadores son afectados de Estrés Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 3 de la V.D mencionando que el 27% de los trabajadores se encuentran con la Productividad de nivel regular. Por lo tanto, se afirma la relación que existe entre el Estrés Laboral y la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT.

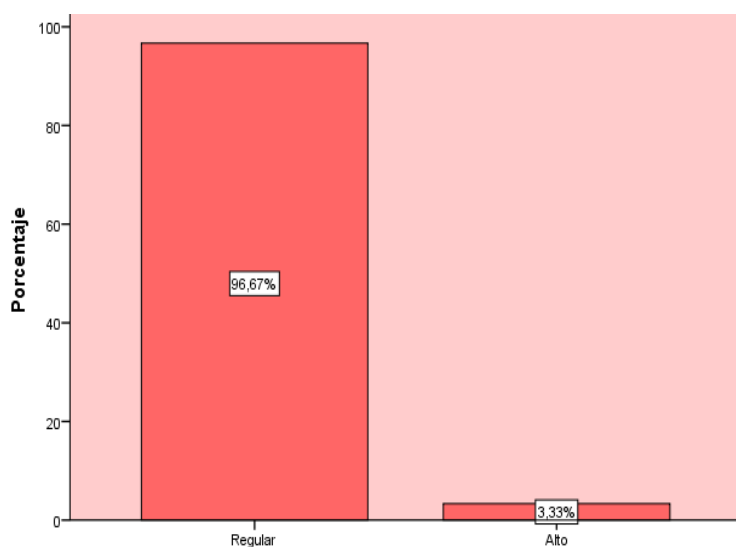
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1

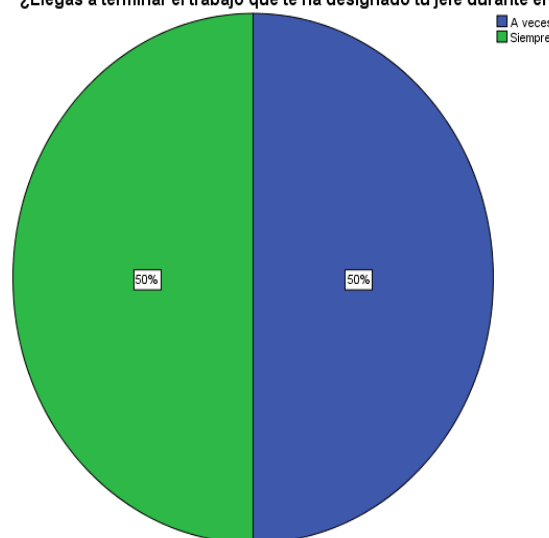
CANSANCIO LABORAL (DIMENSIÓN 1) / V.D. PRODUCTIVIDAD

GRÁFICO N° 9

Resultado según CUADRO DE BAREMO sobre la dimensión N° 1 (Cansancio Laboral) de la Variable Independiente de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.



¿Llegas a terminar el trabajo que te ha designado tu jefe durante el día laboral?



Elaboración: propia

CONTRASTACION E INTERPRETACION:

Los presentes gráficos pertenecientes a la V.I y V.D, considerados importantes para el investigador, nos servirán de representación y análisis para la contratación de la hipótesis específica N° 1.

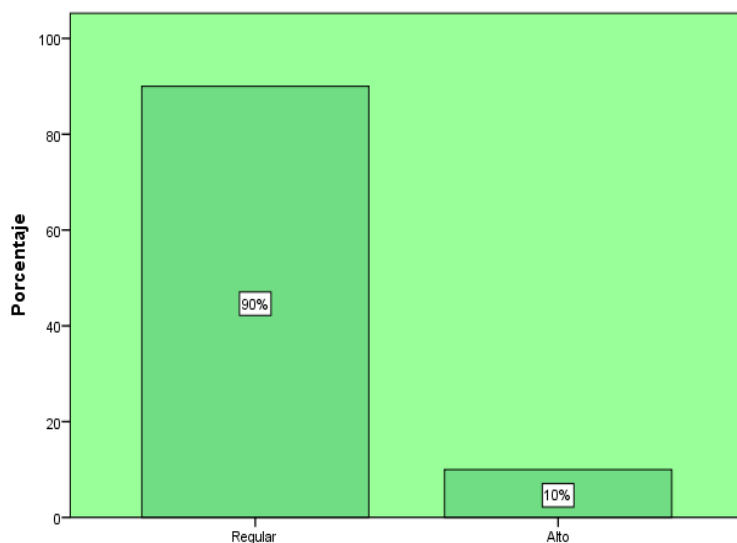
Como muestra el grafico N° 4 de la V.I, detalla que el 96.7% de los trabajadores son afectados de Cansancio Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 1 de la V.D mencionando que el 50% de los trabajadores a veces llegan a terminar su trabajo que se les fue asignado en su día laboral. Por lo tanto se afirma la relación que existe entre el Cansancio Laboral y la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT. Esto quiere decir que se acepta la hipótesis de investigación.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2

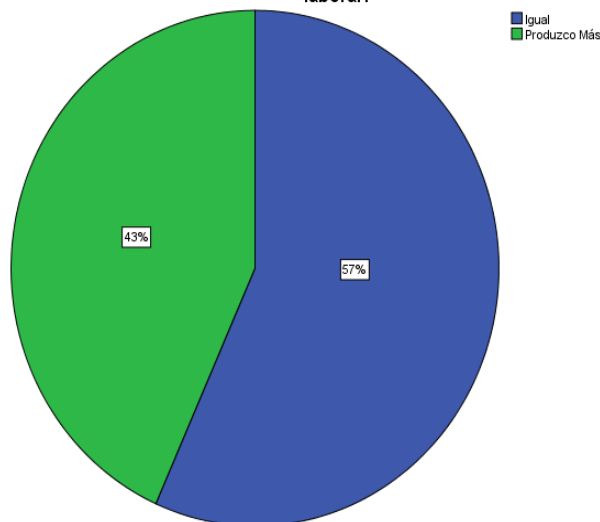
SOBRECARGA LABORAL (DIMENSIÓN 2) / V.D. PRODUCTIVIDAD

GRÁFICO N° 10

Resultado según CUADRO DE BAREMO sobre la dimensión N° 2 (Sobrecarga Laboral) de la Variable Independiente de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.



Realizas el mismo volumen de trabajo de tus compañeros durante el día laboral?



Elaboración: propia

CONTRASTACION E INTERPRETACION:

Los presentes gráficos pertenecientes a la V.I y V.D, considerados importantes para el investigador, nos servirán de representación y análisis para la contratación de la hipótesis específica N° 2.

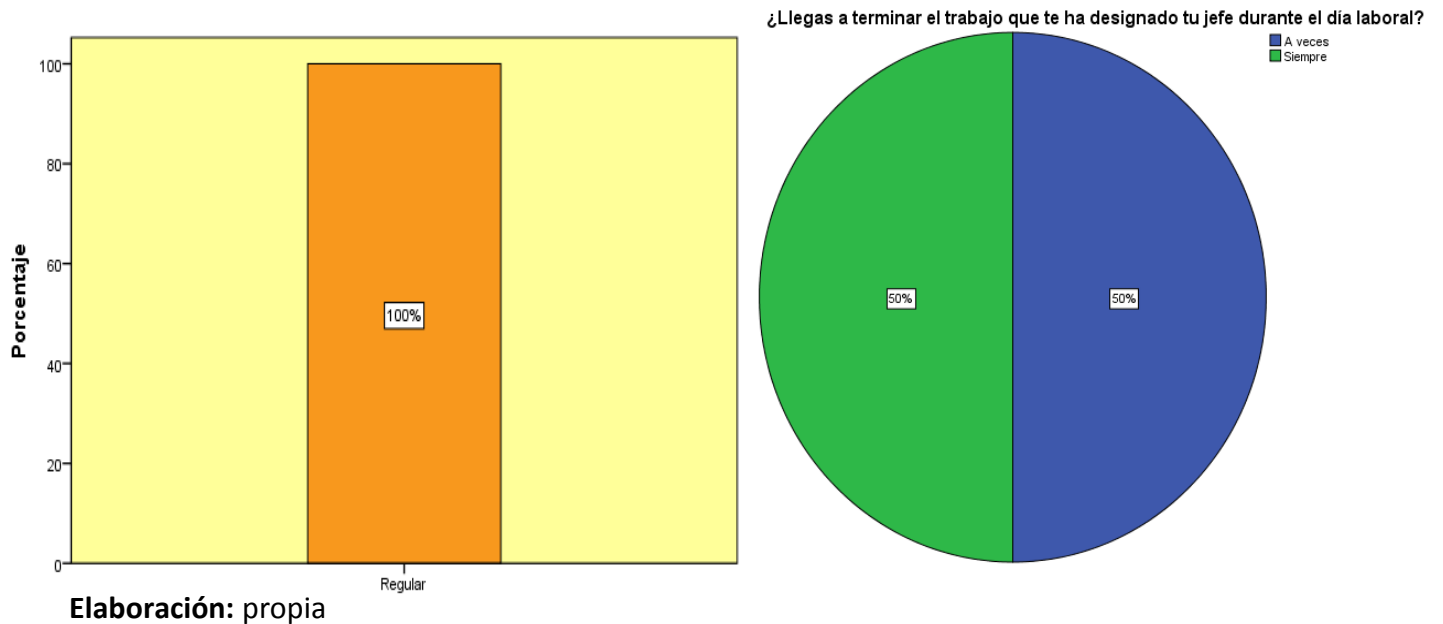
Como muestra el grafico N° 05 de la V.I, detalla que el 90% de los trabajadores son afectados de Sobrecarga Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 2 de la V.D mencionando que el 43% de los trabajadores producen más que sus compañeros. Por lo tanto se afirma la relación que existe entre la Sobrecarga Laboral y la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT. Esto quiere decir que se acepta la hipótesis de investigación.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3

ACOSO LABORAL (DIMENSIÓN 3) / V.D. PRODUCTIVIDAD

GRÁFICO N° 11

Resultado según CUADRO DE BAREMO sobre la dimensión N° 3 (Acoso Laboral) de la Variable Independiente de los trabajadores del Consorcio de Alimentos Rico Fort, Huánuco 2017.



CONTRASTACION E INTERPRETACION:

Los presentes gráficos pertenecientes a la V.I y V.D, considerados importantes para el investigador, nos servirán de representación y análisis para la contratación de la hipótesis específica N° 3.

Como muestra el grafico N° 06 de la V.I, detalla que el 100% de los trabajadores son afectados de Acoso Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 1 de la V.D mencionando que el 50% de los trabajadores a veces llegan a terminar su trabajo que se les fue asignado en su día laboral. Por lo tanto se afirma la relación que existe entre el Acoso Laboral y la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT. Esto quiere decir que se acepta la hipótesis de investigación.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de los resultados del trabajo de investigación

A continuación presentaremos la discusión de resultados de trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

1. Según **Seyle (1976)**: definido al estrés laboral como “aquella respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, sea cual sea física, psicológica, o emocional, sin importar si esta es buena o mala en el trabajo”.

En el antecedente nacional del autor **Taípe Peña, Natalia Sara (2014)**, en el trabajo de investigación titulado “NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL 2013”, por la UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, contiene la siguiente conclusión:

- ✓ Acerca del nivel del estrés laboral según dimensiones la mayoría de profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP en la dimensión agotamiento emocional tienen un nivel de estrés medio, referido a que se sienten emocionalmente agotados y se encuentran cansados cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentar otro día de trabajo; en la dimensión despersonalización la mayoría tienen un nivel de estrés medio que está dado por que les preocupa que su trabajo les esté endureciendo emocionalmente y siente que los familiares de los pacientes le culpan de algunos de sus problemas

Estas afirmaciones del mencionado autor y del antecedente corroboran con las encuestas del trabajo de campo en relación al ESTRÉS LABORAL, donde el 100% de los encuestados respondieron que el nivel de estrés laboral es de nivel Regular según señalado por cuadro de BAREMO, tal como se observa en el gráfico N° 7.

En mi opinión si cada trabajador es afectado por el estrés laboral en la empresa, siempre es bueno que realice otros tipos de actividades de relajación y así no perder las ganas de trabajar.

2. Según **Gil-Monte (2006)**, menciona que: “La sobrecarga laboral, esta relacionada con una carga o volumen excesivo de trabajo que deben soportar los profesionales de las organizaciones, así como sentimientos y estados de estrés y fatiga generados por la sensación de incapacidad para atender las demandas o requerimientos de la empresa, viendo sobrepasadas las capacidades del profesional”.

En el antecedente internacional del autor **Oramas Viera Arlene (2013)**, en el trabajo de investigación titulado “ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA”, por el INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LOS TRABAJADORES, La Habana, Cuba, contiene la siguiente conclusión:

- ✓ Los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo.

Estas afirmaciones del mencionado autor y del antecedente corroboran con las encuestas del trabajo de campo en relación a la dimensión 2 SOBRECARGA LABORAL, donde el 90% de los encuestados respondieron que sienten este efecto en nivel Regular y el 10% respondieron de nivel Alto, tal como se observa en el gráfico N° 5.

En mi opinión cada vez que un trabajador tiene sobrecarga laboral, él solo debe trabajar según su capacidad hasta donde pueda y

no sobrepasarse uno mismo porque hasta puede cometer errores laborales y generar problemas, debemos evitar eso.

3. Según **Novelo (1985)**, La productividad es un fenómeno humano determinado por tres factores y un resultado: las aptitudes y actitudes del hombre, el esfuerzo proyectado en el trabajo, la evolución de la relación insumo-producto y las calidades del trabajo y del hombre.

En el antecedente nacional de los autores **Alva Zapata, José Luis y Juárez Morales, Junior Alexander (2014)**, en el trabajo de investigación titulado “RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CHIMU AGROPECUARIA S.A DEL DISTRITO DE TRUJILLO-2014”, por la UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, contiene la siguiente conclusión:

- ✓ Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

Estas afirmaciones del mencionado autor y del antecedente corroboran con la entrevista realizada a la persona natural representante del consorcio de alimentos RICO FORT en relación a la medición de la PRODUCTIVIDAD, donde el 73% de los trabajadores analizados resultaron ser productivos de nivel Bueno y el 27% del nivel regular, tal como se observa en el gráfico N° 3.

En mi opinión para que exista un excelente nivel de Productividad de los trabajadores en una empresa, siempre se debe tener los recursos físicos suficientes para trabajar en equipo y una buena organización de las actividades por cada área a trabajar con el manejo de un buen líder que sepa motivar y dirigir a sus subordinados.

4. Según **Pyme.lavoztx.com**, menciona que: es el resultado que vas a medir entre las unidades terminadas son una medida útil si puede ser así medida. Selecciona un período de tiempo, tal como la jornada de ocho horas y mide la producción total de tu empleado. Esto promedia cualquier anomalía a una hora determinada del día.

Estas afirmaciones de la mencionada fuente de información corroboran con las encuestas del trabajo de campo en relación a la dimensión 1 de la variable PRODUCTIVIDAD POR HORA, donde el 50% de los encuestados respondieron Siempre llegan a terminar su trabajo asignado para el día laboral por 8 horas, y el otro 50% respondieron A veces, tal como se observa en la tabla y gráfico N° 1.

En mi opinión cada trabajador como mínimo debe cumplir sus actividades laborales dentro de las 8 horas de trabajo de manera eficiente y eficaz con la intención de evitar tener sobrecarga laboral

CONCLUSIONES

En el trabajo de investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Se analizó que efectivamente el Estrés Laboral se relaciona con la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT tal como se muestra el grafico N° 7 de la V.I, detalla que el 100% de los trabajadores son afectados de Estrés Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 3 de la V.D mencionando que el 27% de los trabajadores se encuentran con la Productividad de nivel regular.
- Se describió que efectivamente el Cansancio Laboral se relaciona con la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT tal como se muestra el grafico N° 4 de la V.I, detalla que el 96.7% de los trabajadores son afectados de Cansancio Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 1 de la V.D mencionando que el 50% de los trabajadores a veces llegan a terminar su trabajo que se les fue asignado en su día laboral.
- Se identificó que efectivamente la Sobrecarga Laboral se relaciona con la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT tal como se muestra el grafico N° 05 de la V.I, detalla que el 90% de los trabajadores son afectados de Sobrecarga Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 2 de la V.D mencionando que el 43% de los trabajadores producen más que sus compañeros.
- Se analizó que efectivamente el Acoso Laboral se relaciona con la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos RICO FORT tal como se muestra el grafico N° 06 de la V.I, detalla que el 100% de los trabajadores son afectados de Acoso Laboral de nivel Regular, lo cual se refleja con el resultado del grafico N° 1 de la V.D mencionando que el 50% de los trabajadores a veces llegan a terminar su trabajo que se les fue asignado en su día laboral.

RECOMENDACIONES

Para el Consorcio de Alimentos RICO FORT:

1. Capacitar a los trabajadores de la empresa estableciendo programas y estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en las diferentes áreas de trabajo tales como reuniones para el intercambio de ideas, opiniones, la motivación, el buen clima laboral, evaluación psicológica, actividades de recreación y entre otros. Para que así ellos puedan trabajar en la organización siendo más productivos generando rentabilidad laboral.
2. A los trabajadores de la empresa se les recomienda al menos dormir 7 horas al día para evitar que ocurra el Cansancio laboral en el trabajo sea físicamente, psicológicamente o emocionalmente.
A la empresa promover actividades de recreación por lo menos 1 día a la semana, así los trabajadores se distraen y hacen descansar la mente y llegar frescos a los siguientes días de trabajo.
3. Para los trabajadores de la empresa es bueno que mantengan un listado fundamental para el manejo de las tareas, porque te dará una sensación de control que luego te ayudará a reducir el estrés laboral evitando que te olvides de algo importante. También gestionar bien el tiempo disponible porque es fundamental para manejar las Sobrecarga Laboral y por ende los niveles de estrés. Como también verificar que dispones de todas las herramientas y medios necesarios para realizar bien tu trabajo.
4. A los trabajadores de la empresa se les recomienda desarrollar los buenos valores personales y demostrar frente a los demás de como es el respeto, la responsabilidad, la honestidad, la honradez, etc. Mantener la buena comunicación con el resto de los compañeros y más que todo con los jefes superiores para evitar los malos entendidos y el Acoso Laboral en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Álvarez Caches (2009):** tema sobre el estrés laboral a profundidad.
- **Bagley (2013):** hace mención que la productividad en horas: Determina el número total de horas hombre que fueron dedicadas a la producción dentro del mismo período de tiempo. Estas deberían incluir no sólo las horas dedicadas al proceso de fabricación sino también el proceso de administración y seguimiento también.
- **Bagley (2013):** menciona en: Determinar la producción total de los trabajadores en un período de tiempo. Esta puede expresarse en términos de valor monetario o en términos de unidades producidas.
- **Bain (1985):** sustenta que “la productividad no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos humanos para cumplir los resultado específicos deseados”.
- **Bunge, (1971),** menciona sobre el tema del Tipo de Investigación Aplicada “Este tipo de investigación tiene como propósito dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables”.
- **Chiavenato (2000: p 359)** Menciona sobre el tema de la Productividad, “La productividad es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.
- **De Mayer (1994):** menciona que es el enfoque actual de medición del rendimiento productivo que subyace en la mayoría de las empresas manufactureras se basa en sistemas de contabilidad de costos incluso para valorar el rendimiento operativo centrándose típicamente en los costos e ignorando otras medidas que podrían reflejar el mejor rendimiento en términos de calidad.
- **Doval (2004):** Menciona que “Los efectos negativos del estrés en el trabajador son: Aumento de la tasa cardiaca, tensión muscular y dificultad para respirar”.
- **Gil-Monte (2006),** menciona que: “La sobrecarga laboral, está relacionada con una carga o volumen excesivo de trabajo que

deben soportar los profesionales de las organizaciones, así como sentimientos y estados de estrés y fatiga generados por la sensación de incapacidad para atender las demandas o requerimientos de la empresa, viendo sobrepasadas las capacidades del profesional”.

- Gil-Monte P, García-Juesas y Caro M (2008) mencionaron que en un estudio realizado en España, que la sobrecarga laboral es un factor estresante significativo asociado a una variedad de reacciones de deterioro psicológico, incluyendo el Síndrome de Quemarse por el Trabajo.
- Gómez (2006: p 121), señala sobre el tema de enfoque de investigación “Que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir”.
- Heider (2003) menciona: "El cansancio laboral comprende todos los cambios de una actividad que aparece en forma inmediata o retardada y que son atribuibles a la ejecución continua de esta actividad”.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010): señalan sobre el tema de Alcance o nivel de Investigación, "Cuando se habla sobre el alcance de una investigación no se debe pensar en una tipología, ya que más que una clasificación, lo único que indica dicho alcance es el resultado que se espera obtener del estudio”.
- Houtman (2007, p. 13), El estrés laboral puede definirse como “un patrón de reacciones [fisiológicas, emocionales, cognitivas y comportamentales], que ocurren cuando al trabajador se le presentan demandas en el trabajo que no conectan con su conocimiento, habilidades o competencias y además reta su capacidad para afrontar esa situación”.
- Leymann y Gustaffson (1996), mencionan que el acoso laboral: “las personas que sufren de acoso laboral de manera intensa, presenta una alta probabilidad de padecer un Trastorno de Estrés Postraumático en el ambiente laboral”.
- Martínez Selva (2004): menciona que uno de las fuentes del estrés laboral es: “La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad”.
- Mikhail (1981) define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o

percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.

- Novelo (1985), La productividad es un fenómeno humano determinado por tres factores y un resultado: las aptitudes y actitudes del hombre, el esfuerzo proyectado en el trabajo, la evolución de la relación insumo-producto y las calidades del trabajo y del hombre.
- Núñez (2007), menciona que productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero.
- Piñuel y Zabala (2001) lo definen al acoso laboral como “el continuo maltrato verbal y mental que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él, con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”.
- Robbins (2009, p 16), menciona que el estrés laboral “Una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez en el trabajo”.
- Selye (1976): definido al estrés como “aquella respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, sea cual sea física, psicológica, o emocional, sin importar si esta es buena o mala”.
- Sampieri (2001 p 188), Hace mención al tema de Diseño Descriptivo Correlacional, “Este diseño describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Tienen como objetivo indagar la incidencia y valores en que se manifiesta una o más variables”.
- Slipack (1996, p 1), menciona dos tipos de estrés laboral: El estrés episódico y estrés crónico.
- Taylor (1911), menciona a la Productividad en su libro: ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA.
- Zúñiga y González (2012) sobre el tema de los Tipos de Productividad, regularmente la PTF debe relacionarse con el ritmo de crecimiento poblacional, de tal manera que la medición de la productividad debe considerar los cambios en la tecnología

y como los productores se asocian a esa determinada tecnología para contribuir al ritmo de crecimiento poblacional.

BIBLIOGRAFÍA (PÁGINAS WEB)

- Estrés laboral sucedió en el Perú, (consultado 2017 febrero 13) disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/concienciadelsur/2009/12/16/el-78-de-trabajadores-peruanos-sufrio-de-estres-laboral-en-algun-momento/>
- Estrés laboral en el Perú, (consultado 2017 febrero 13) disponible en: <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>
- Estrés laboral en el Perú, (consultado 2017 febrero 13) disponible en: <http://larepublica.pe/impresadomingo/788231-casi-60-de-peruanos-sufre-de-estres>
- Causas del estrés laboral, (consultado 2017 febrero 14) disponible en: <http://www.estreslaboral.info/causas-del-estres-laboral.html>
- El estrés laboral, síntomas del estrés laboral , (consultado 2017 febrero 14) disponible en: <http://www.estreslaboral.info/sintomas-del-estres-laboral.html>
- Costos del estrés laboral (consultado 2017 febrero 14) disponible en: <http://blog.acsendo.com/costos-del-estres-laboral-la-organizacion/>
- Tema de los 10 trabajos más estresantes según el sitio laboral CareerCast que confeccionó un ranking en el que midió 200 puestos de trabajo de Estados Unidos (consultado 2017 marzo 10) disponible en: <http://www.infobae.com/tendencias/2017/02/09/los-10-trabajos-mas-estresantes/>
- Tema de los 10 consejos más importantes para manejar el estrés laboral (consultado 2017 marzo 15) disponible en: <http://salud.practicopedia.lainformacion.co/m/psicologia/10-consejos-para-manejar-el-estres-878>
- Tema de que es la Productividad, factores que influyen en la productividad, según la fuente Emprende Pyme. net (consultado 2017 marzo 20) disponible en: <http://www.emprendepyme.net/que-es-la-productividad-empresarial.html>

- Tema sobre las 10 maneras para ser más Productivos en el trabajo (consultado el 2017 abril 02) disponible en: <http://gestion.pe/empleo-management/maneras-mas-productivo-trabajo-2062341>
- Tema sobre la Productividad Laboral y cuál es la importancia de la Productividad (consultado 2017 abril 10) disponible en: <http://infoautonomos.eleconomista.es/habilidades-directivas/productividad-pymes-autonomos/>
- Tema de la Medición de la Productividad Laboral (consultado 2017 abril 10) disponible en: <http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/bibliografia/7AC06BCF.pdf>
- Tema de los Tipos de Productividad (consultado 2017 abril 18) disponible en: <http://www.itespresso.es/conoce-4-tipos-productividad-143276.html>
- Tema de concepto del cansancio (consultado 2017 mayo 5) disponible en: <http://www.saludymedicinas.com.mx/centros-de-salud/gripe/temas-relacionados/cansancio.html>
- Que es el cansancio laboral (consultado 2017 mayo 31) disponible en: <http://www.nuevamujer.com/mujeres/tu-vida/cansancio-laboral-que-es-y-como-prevenirlo/2015-12-29/123321.html>
- Falta de motivación (consultado 2017 mayo 31) disponible en: <http://www.cairys.es/actividades-y-noticias/tema-mensual/13-tema-mensual/54-ique-hacer-cuando-falta-la-motivacion.html>
- Tema de productividad por horas y trabajadores (consultado 2017 junio 09) disponible en: <http://pyme.lavoztx.com/cmo-calcular-la-productividad-de-un-empleado-7995.html>
- Ejemplos de productividad por horas y trabajadores (consultado 2017 junio 09) disponible en: http://www.cca.org.mx/cca/cursos/bmx/administracion_banamex/artra/produccion/objetivo/7.1.1/ppal_prod.htm
- Tema de como calcular la productividad según los empleados (consultado 2017 junio 09) disponible en: <http://es.workmeter.com/blog/bid/179943/formula-para-calcular-la-productividad-de-tus-empleados>
- Tema de como calcular la productividad según el tiempo (consultado 2017 junio 09) disponible en: <https://matematicasempresariales.com/2013/11/23/ejemplo-de->

calculo-de-una-capacidad-de-produccion-en-estaciones-de-proceso/

- Tema sobre la sobrecarga en el trabajo (consultado 2017 junio 13) disponible en: <http://www.proyectopv.org/2-verdad/sobrecargatrabpsic.htm>
- Tema del acoso laboral (consultado 2017 junio 13) disponible en: <http://definicion.de/acoso-laboral/>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de Consistencia

ESTRÉS LABORAL y la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	POBLACIÓN Y MÉTODO DE ESTUDIO
PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera se relaciona el ESTRÉS LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017?	OBJETIVO GENERAL: Analizar de qué manera se relaciona el ESTRÉS LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.	HIPÓTESIS GENERAL: El ESTRÉS LABORAL se relaciona de manera significativa con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.	TIPO: APLICADA ENFOQUE: CUANTITATIVO	TÉCNICAS: . Fichaje . Encuesta . Entrevista	POBLACIÓN: Son los 30 trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: - ¿De qué manera se relaciona el CANSANCIO LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017? - ¿De qué manera se relaciona la SOBRECARGA LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017? - ¿De qué manera se relaciona el ACOSO LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: - Describir de qué manera se relaciona el CANSANCIO LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017. - Identificar de qué manera se relaciona la SOBRECARGA LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017. - Analizar de qué manera se relaciona el ACOSO LABORAL con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS: - El CANSANCIO LABORAL se relaciona de manera significativa con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017. - La SOBRECARGA LABORAL se relaciona de manera significativa con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017. - El ACOSO LABORAL se relaciona de manera significativa con la PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”, Huánuco 2017.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Diseño descriptivo CORRELACIONAL	INSTRUMENTOS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS: - Cuadro de Baremo - Tablas - Gráficos - Estadísticas	MUESTRA: Son los 30 trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT”

ANEXO 2**CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

Hola estimado trabajador(a), sírvase a responder las siguientes preguntas marcando con una "X" en los cuadros de respuestas correspondientes relacionado al proyecto de tesis titulado Estrés Laboral y Productividad de los trabajadores del Consorcio de Alimentos "Rico Fort", Huánuco 2017.

VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

Siempre (4)	Frecuentemente (3)	A veces (2)	Nunca (1)
-------------	--------------------	-------------	-----------

DIMENSIÓN 1: CANSANCIO LABORAL	S	F	AV	N
1. ¿Sufres de cansancio físico como factor directo para el estrés laboral?				
2. ¿Tienes problemas de sueño en tu trabajo a diario?				
3. ¿En el trabajo sientes que no rindes tus labores diarias y cometes errores debido a un cansancio mental?				
4. ¿Mantienes organizado tu área de trabajo con la cuestión que no te genere estrés laboral?				
5. ¿Te sientes estresado en el trabajo debido a que estás fatigado o molesto de los problemas sociales o familiares?				
DIMENSIÓN 2: SOBRECARGA LABORAL				
6. ¿Se te presenta horas extras de trabajo durante la semana debido a la sobrecarga laboral que te toca y te generan estrés?				
7. ¿Sientes que es mayor tu nivel de responsabilidad al cumplir las sobrecargas de trabajo y te generan estrés laboral?				
8. ¿Sientes que el trabajo a diario es aburrido o monótono y te genera estrés laboral?				
DIMENSIÓN 3: ACOSO LABORAL				
9. ¿Sufres de acoso laboral de tus compañeros y superiores?				
10. ¿Sientes la falta de motivación de tus compañeros y superiores?				
11. ¿Existe deficiencias al trabajar en equipo y te generan estrés laboral?				

12. ¿Tus compañeros y superiores en el trabajo te bajan la autoestima?				
13. ¿Alguna vez te sentiste estresado(a) y hasta pensaste en renunciar del trabajo?				

VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD**DIMENSIÓN 4: PRODUCTIVIDAD POR HORA**

14. ¿Llegas a terminar el trabajo que te ha designado tu jefe durante el día laboral?

Siempre ☐

A veces ☐

Nunca ☐

DIMENSIÓN 5: PRODUCTIVIDAD POR TRABAJADOR

15. ¿Realizas el mismo volumen de trabajo de tus compañeros durante el día laboral?

Produzco más ☐

Igual ☐

Produzco menos ☐

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3

GUIA DE ENTREVISTA

Hola estimada representante del consorcio de alimentos “RICO FORT”, esta entrevista forma parte del trabajo de investigación para tener información relacionado a la medición de la Productividad de los trabajadores en el consorcio de alimentos “RICO FORT” 2017, sírvase a responder las siguientes preguntas marcando con una “X” en los cuadros de respuestas según usted considere pertinente. Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad.

1. ¿Cuál es el promedio de edad de las personas que la empresa contrata?

- ☐ Menor a 25 años
- ☐ Entre 25 y 35
- ☐ Mayor a 35

2. ¿Es un factor importante la experiencia de las personas que contrata para desempeñar sus actividades de una buena forma?

- ☐ Si
- ☐ A veces
- ☐ No

3. ¿Considera usted que los recursos materiales que posee la empresa son suficientes para la productividad de los trabajadores?

- ☐ Excelente
- ☐ Bueno
- ☐ Medio
- ☐ Malo
- ☐ Pésimo

4. ¿El sueldo o ingresos refleja la productividad de cada trabajador?

- ☐ Si
- ☐ No

5. ¿Cómo considera su relación con los trabajadores de la organización?

- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

6. ¿Considera usted necesario la capacitación dentro del área de trabajo de la empresa?

- ☐ Si
- ☐ No

7. ¿Cómo considera usted su grado de liderazgo dentro de la organización?

- ☐ Excelente
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo
- ☐ Pésimo

8. ¿Siente que los trabajadores demuestran su compromiso de trabajar en la organización?

- ☐ Si
- ☐ A veces
- ☐ No

9. ¿Cuál cree que es el factor que más problemas presenta con respecto a productividad dentro de la organización?

- ☐ Instalaciones
- ☐ Relación con compañeros
- ☐ El liderazgo dentro de la organización es ineficiente
- ☐ Factores demográficos

- ☐ Factores económicos
- ☐ Problemas personales fuera de la organización que afectan el desempeño del trabajador
- ☐ Capacitación (educación)
- ☐ Salud

10. ¿En el área de fraccionamiento, cuanto es la producción total estimada al mes respecto al fraccionamiento de alimentos de primera necesidad que son arroz, menestras y harinas?

.....

11. ¿En el área administrativa, cuanto es la producción total estimada al mes respecto a la elaboración de actas por colegios para la distribución de alimentos?

.....

12. Después de medir la productividad de los trabajadores de la empresa respondiendo las preguntas anteriores, diga usted, ¿Cómo fue los resultados de trabajo en los últimos meses en la organización, tanto en el área de fraccionamiento y en el área administrativa?

- ☐ Excelente
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo
- ☐ Pésimo

Gracias por su colaboración.

ANEXO N° 4

CUADRO DE BAREMO

USUARIO	ESTRÉS LABORAL																			GENERAL	
	CANSANCIO LABORAL (ÍTEMS)					PUNTUACIÓN	NIVEL	SOBRACARGA LABORAL (ÍTEMS)			PUNTUACIÓN	NIVEL	ACOSO LABORAL (ÍTEMS)					PUNTUACIÓN	NIVEL	PUNTUACIÓN	NIVEL
	1	2	3	4	5			6	7	8			9	10	11	12	13				
1	2	1	1	4	1	9	R	2	2	1	5	R	2	1	3	1	2	9	R	23	R
2	2	2	2	3	2	11	R	2	2	1	5	R	2	2	3	2	2	11	R	27	R
3	1	3	2	3	2	11	R	3	3	2	8	R	2	2	3	1	2	10	R	29	R
4	2	4	2	2	1	11	R	2	2	1	5	R	3	2	2	2	3	12	R	28	R
5	2	2	2	4	1	11	R	3	3	2	8	R	2	2	3	2	3	12	R	31	R
6	2	2	1	4	2	11	R	3	3	2	8	R	2	3	2	2	3	12	R	31	R
7	2	2	2	3	2	11	R	3	3	2	8	R	2	2	3	2	3	12	R	31	R
8	3	2	2	4	3	14	A	3	4	2	9	A	2	2	2	2	3	11	R	34	R
9	3	2	2	4	2	13	R	3	3	3	9	A	2	2	3	2	3	12	R	34	R
10	2	3	2	3	2	12	R	3	3	2	8	R	2	2	2	2	2	10	R	30	R
11	3	2	2	2	2	11	R	3	3	1	7	R	2	2	2	1	2	9	R	27	R
12	3	2	2	3	2	12	R	2	3	1	6	R	2	2	2	1	1	8	R	26	R
13	3	2	1	3	2	11	R	2	3	1	6	R	1	2	2	1	2	8	R	25	R
14	3	1	1	4	1	10	R	3	3	1	7	R	2	2	2	1	1	8	R	25	R
15	3	2	1	3	1	10	R	3	2	1	6	R	1	3	2	1	1	8	R	24	R
16	3	2	1	3	2	11	R	2	2	2	6	R	2	1	2	1	2	8	R	25	R
17	3	2	2	3	2	12	R	2	2	2	6	R	1	2	3	1	1	8	R	26	R
18	3	1	2	3	2	11	R	2	2	1	5	R	2	2	2	1	2	9	R	25	R
19	2	1	2	4	2	11	R	3	3	2	8	R	1	2	1	1	3	8	R	27	R
20	2	2	1	4	2	11	R	2	3	2	7	R	2	2	3	2	1	10	R	28	R
21	1	2	1	3	2	9	R	3	3	1	7	R	2	3	2	1	1	9	R	25	R
22	2	1	1	3	2	9	R	2	4	2	8	R	2	2	3	2	2	11	R	28	R
23	1	2	3	4	2	12	R	2	4	2	8	R	1	2	3	2	2	10	R	30	R
24	3	2	3	3	2	13	R	3	4	2	9	A	2	2	3	2	3	12	R	34	R
25	2	2	2	3	2	11	R	2	3	1	6	R	1	2	2	2	2	9	R	26	R
26	2	2	1	3	2	10	R	1	3	1	5	R	2	2	2	1	2	9	R	24	R
27	3	2	2	3	2	12	R	2	3	2	7	R	3	2	3	1	3	12	R	31	R
28	2	1	1	3	2	9	R	2	4	2	8	R	2	2	1	1	3	9	R	26	R
29	3	1	2	4	2	12	R	3	3	1	7	R	2	2	2	2	2	10	R	29	R
30	2	2	2	4	2	12	R	2	3	2	7	R	3	2	3	2	3	13	R	32	R

ANEXO N° 5

ENCUESTA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA



**ENTREVISTA A LA PERSONA NATURAL REPRESENTANTE DEL
CONSORCIO DE ALIMENTOS RICO FORT**



ENCUESTA EN EL ÁREA DE FRACCIONAMIENTO

